

**BASES DE LICITACIÓN EN LÍNEA N°90005809**

**SERVICIOS ENCUESTA FINANCIERA DE HOGARES 2024**

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

**NOVIEMBRE 2023**

*Handwritten mark*

## **BASES ADMINISTRATIVAS**

### **1. Introducción**

Mediante el presente proceso de Licitación, el Banco Central de Chile requiere contratar el servicio “Encuesta Financiera de Hogares 2024 del Banco Central de Chile”.

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](mailto:ckrebs@bcentral.cl) con copia a [licitaciones@bcentral.cl](mailto: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°90005809”.



El Banco comunicará a través del sistema de mensajería del Portal y su publicación en el sitio web del Banco ([www.bcentral.cl](http://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 para los años 2021 y 2022 (dos últimos años tributarios), 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.



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

El Proveedor 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 por seriedad de la oferta**

A fin de garantizar la seriedad de la Oferta, el Proveedor deberá entregar al Banco una Garantía, conforme a las condiciones señaladas en el numeral 6.3.

Para estos efectos, el documento original de la Garantía deberá ser entregada, en un sobre cerrado, dentro del día establecido en el Calendario de Actividades como plazo máximo para la presentación de las Ofertas. Dicho sobre deberá señalar lo siguiente:

Banco Central de Chile  
Atención: Cecilia Krebs  
Departamento de Adquisiciones  
Agustinas N°1180, Santiago

Referencia: Garantía de Seriedad de Oferta  
Licitación: 90005809 Encuesta Financiera de Hogares 2024  
Nombre del Oferente: \_\_\_\_\_

Una copia digital de esta Garantía deberá ser ingresada en el Portal junto con los demás antecedentes que conforman la Oferta Técnica.

El Banco se reserva el derecho de aceptar, para fines de la apertura de las Ofertas Técnicas, la copia digital ingresada en el Portal, en caso que el documento original de la Garantía no hubiera sido presentado en el Banco dentro del plazo máximo establecido en el Calendario de Actividades. En este caso, la Empresa deberá entregar el documento original de la Garantía dentro del plazo que defina el Banco.



La Oferta Técnica deberá incluir una Garantía de Seriedad de la Oferta por el monto de **\$5.000.000** y con vigencia mínima de 90 días corridos, contados desde el día hábil bancario siguiente a la última fecha para la presentación de las ofertas, señalada en el Calendario de Actividades.

La Garantía de Seriedad de la Oferta será puesta a disposición para su retiro por parte de los Proveedores una vez comunicada formalmente la adjudicación de la Licitación, excepto la correspondiente al adjudicatario. En este último caso, la Garantía correspondiente podrá ser retirada una vez suscrito el contrato respectivo y previa recepción conforme de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, que se indica en el numeral siguiente.

El Banco podrá hacer efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta en los siguientes casos:

- i. Cuando el Proveedor desista de su oferta con anterioridad a la fecha originalmente fijada por el Banco para adjudicar la Licitación.
- ii. Cuando el adjudicatario no presente la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, en las condiciones señaladas en el siguiente numeral y,
- iii. Cuando el Proveedor no suscriba el Contrato en las condiciones señaladas en estas Bases.

## **6.2 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato**

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, el adjudicatario deberá presentar a más tardar al momento de suscribir el Contrato, una garantía por un monto equivalente al 10% de valor total de Contrato, incluido el impuesto correspondiente, que deberá tener fecha de vigencia superior en a lo menos 30 días corridos al término de la vigencia de la prestación del Servicio, 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.

En el evento que el adjudicatario no presente la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, el Banco podrá hacer efectiva la Garantía por Seriedad de la Oferta.

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.



### 6.3 Tipos de Garantía

Para los efectos de la Garantía de Seriedad de la Oferta y 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(s) garantía(s) tenga(n) un valor superior a \$20.000.000, el Proveedor solo podrá otorgar una garantía del tipo señalado en la letra a) de este numeral.

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

## 7 Apertura de Ofertas

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

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

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



Los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar la Oferta Técnica 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 en las mismas condiciones y con los mismos participantes de la Apertura de Ofertas Técnicas.

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

## 8 Re Oferta Económica

### 8.1 Presentación de Re Oferta Económica

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

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

#### POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

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



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

## **8.2 Apertura de Re Oferta Económica**

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

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

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

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

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

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

## **9 Evaluación de Ofertas**

### **9.1 Admisibilidad Requisitos Formales**

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



## 9.2 Evaluación Financiera

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

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

## 9.3 Comisión Evaluadora

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

- i. Jefe del Departamento Servicios de Información Estadística (DSIE)
- ii. 2 Profesionales DSIE

## 9.4 Evaluación Técnica

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

Descripción	Ponderación
1.- Factor Institucional	50%
2.- Factor Propuesta Técnica	50%
Total	100%

### 9.4.1 Factor Institucional

El Factor Institucional tiene una ponderación del 50% en la evaluación técnica. Este factor está compuesto por cuatro subfactores, con las ponderaciones que se detallan en la siguiente Tabla:

Tabla N°1 Ponderación de los Ítems del Factor Institucional

	Antecedentes de la Institución	Ponderación
A.1	Trayectoria del Proveedor	20%
A.2	Experiencia del Equipo de Profesionales	30%
A.3	Evaluación del trabajo de campo en experiencias previas	20%



A.4	Calidad de las Encuestas Socioeconómicas realizadas previamente	30%
-----	-----------------------------------------------------------------	-----

#### 9.4.1.1 Trayectoria del Proveedor (pondera 20% del factor institucional)

La Trayectoria del Proveedor consiste en su experiencia en encuestas aplicadas a hogares o personas, más concretamente, ésta será evaluada según la cantidad de trabajos de campo de encuestas de hogares o personas, a nivel nacional y con carácter longitudinal. La evaluación de este sub-factor se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

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

#### 9.4.1.2 Experiencia del Equipo de Profesionales (Pondera 30% del factor institucional)

El Equipo de Profesionales debe estar constituido por los siguientes roles:

1. **Jefe de proyecto:** es el responsable final de la dirección del proyecto, así como 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. Corresponde a la contraparte técnica del Banco y deberá tener tiempo completo de su jornada laboral dedicado al proyecto.
2. **Director ejecutivo:** es el responsable de coordinar todos los aspectos relacionados con la ejecución del proyecto y deberá estar presente en todas las reuniones de seguimiento y será responsable de la entrega de los productos durante la totalidad del periodo de desarrollo del contrato.
3. **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.



4. **Coordinador de Trabajo de Campo:** corresponde al 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. Deberá tener tiempo completo de su jornada laboral dedicado al proyecto.
5. **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.

Las características a considerar para el Equipo de Profesionales que participará en el estudio incluyen lo siguiente:

- ✓ Antecedentes académicos.
- ✓ Experiencia laboral.
- ✓ Cargo y antigüedad dentro de la institución.
- ✓ Cargo a ocupar en el levantamiento.
- ✓ Lista de proyectos en los cuales ha participado e instituciones para las cuales fueron realizados.

Cada profesional se evaluará según la siguiente tabla:

<b>Experiencia en encuestas a hogares o personas a nivel nacional</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Alta:</b> Haber participado en el mismo cargo al que se está postulando en al menos dos encuestas a hogares o personas a nivel nacional, en los últimos 5 años. En el caso del <b>Jefe de Proyecto y del Coordinador de Trabajo de Campo</b> deben haber participado en al menos una encuesta a hogares o personas de carácter longitudinal a nivel nacional.	100 puntos
<b>Media:</b> Haber participado en el mismo cargo al que se está postulando en solamente una encuesta a hogares o personas a nivel nacional, en los últimos 5 años.	75 puntos
<b>Baja:</b> Haber participado en el mismo cargo al que se está postulando a lo más en una encuesta a hogares o personas a nivel nacional, en los últimos 10 años.	25 puntos
<b>No tiene</b> experiencia en encuesta a hogares o personas a nivel nacional	0 puntos

Para obtener el puntaje del Equipo de Profesionales se considerará el promedio simple de los puntajes de cada uno de los integrantes.



**9.4.1.3 Evaluación del trabajo de campo en experiencias previas** (Pondera 20% del factor institucional).

El Proveedor deberá indicar al menos cinco proyectos o estudios en los que ha participado en los últimos 10 años habiendo participado en al menos 1 durante los últimos 5 años, priorizando aquellos con características similares al de las presentes Bases.

Deberá indicar para cada proyecto para que cliente fueron realizados entre otros datos de acuerdo con lo requerido en el Formulario N°5. El Banco podrá solicitar una evaluación del trabajo realizado, y en base a ésta asignar un puntaje de acuerdo con la siguiente tabla:

El Proveedor es evaluado con 80% o más en los cinco proyectos o estudios más relevantes realizados en los últimos cinco años.	100 puntos
El Proveedor es evaluado con 80% o más en cuatro de los cinco proyectos o estudios más relevantes realizados en los últimos cinco años.	75 puntos
El Proveedor es evaluado con 80% o más en tres de los cinco proyectos o estudios más relevantes realizados en los últimos cinco años.	50 puntos
El Proveedor es evaluado con 80% o más en dos de los cinco proyectos o estudios más relevantes realizados en los últimos cinco años.	25 puntos
En otro caso	0 puntos

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

<b>Evaluación del trabajo de campo en experiencias previas</b>	Calificación	Ponderación
<b>I Precontacto de la muestra (variable dicotómica: “Sí” o “No”) *</b>		
Sí realizó Precontacto	100%	5%
No realizó Precontacto	0%	
<b>II Cobertura</b>		
Una región o solamente a nivel comunal	0%	10%
Entre dos y cuatro regiones	25%	
Entre cinco y diez regiones	50%	
Entre once y quince regiones	75%	
Dieciséis regiones	100%	
<b>III Tipo de información solicitada</b>		
Información no sensible	0%	10%
Información sensible sobre temas psicosociales, de salud u otros no económico financieros, de hogares o personas	50%	



Información sensible sobre temas económico-financieros de hogares o personas	100%	
<b>IV Número de encuestas realizadas efectivas</b>		
Menos de 1.000 encuestas	0%	10%
Entre 1.001 y 2.000 encuestas	25%	
Entre 2.001 y 3.000 encuestas	50%	
Entre 3.001 y 4.000 encuestas	75%	
Más de 4.000 encuestas	100%	
<b>V Tecnología de captura de datos</b>		
Otra	0%	10%
Papel	25%	
Notebook/netbook/PDA	75%	
Smartphone/Tablet	100%	
<b>VI Registro de bitácora de entrevista (4%)</b>		
a. Grabación de la entrevista b. Validaciones (rangos, omisiones, valores extremos entre otros) c. Registro de fecha y hora de entrevista (inicio, fin) d. Registro de duración de entrevista (total y por capítulo)		10%
Cumple con a, b, c y d	100%	
Cumple solo con a, b y c	75%	
Cumple solo con a, c y d	50%	
Cumple al menos con a, o cumple solo con b, c y d	25%	
Otro caso	0%	
<b>VII Tiempo de duración de la encuesta</b>		
Menos de 10 minutos en promedio	0%	10%
10 a 15 minutos en promedio	25%	
16 a 29 minutos en promedio	50%	
30 a 39 minutos en promedio	75%	
40 minutos en promedio o más	100%	
<b>VIII Supervisión de la encuesta</b>		
a. Dispuso un manual de supervisión b. Se realizaron re-entrevistas de supervisión c. Contempló más de un método de supervisión d. Se realizó entrega de base de datos de supervisión e. Se entregó un informe final de supervisión		10%
Cumple con solo una característica	0%	
Cumple con 2 de las 5 características	25%	
Cumple con 3 de las 5 características	50%	
Cumple con 4 de las 5 características	75%	
Cumple con las 5 características	100%	
<b>IX Tasa de supervisión de la encuesta</b>		



A menos del 5% de los contactos efectivos	0%	10%
A menos del 10% de los contactos efectivos	25%	
A menos del 15% de los contactos efectivos	50%	
A menos del 20% de los contactos efectivos	75%	
Al 20% o más de los contactos efectivos	100%	
<b>IX Capacitación de supervisores/encuestadores <sup>(1)</sup></b>		
a) Horas de capacitación.	25%	15%
b) Métodos de capacitación.	25%	
c) Material de apoyo de capacitación	25%	
d) Evaluación de conocimientos	25%	

<sup>(1)</sup> Cada criterio medido será evaluado de acuerdo con los siguientes parámetros:

<b>Alternativas</b>	<b>Ponderadores</b>
<b>a) Horas de capacitación</b>	
Menor 4 horas (1/2 día)	0%
Entre a 4 horas, pero menor o igual a 8 horas (1 día)	50%
Entre a 8 horas, pero menor o igual a 16 horas (2 día)	75%
Mayor a 16 horas (2 días)	100%
<b>b) Métodos de capacitación</b>	
Otras	0%
Cascada** online o presencial	25%
Capacitación online (no cascada)	75%
Capacitación presencial (no cascada)	100%
<b>c) Material de apoyo de capacitación</b>	
Ninguna	0%
Sólo manual de uso de dispositivo/aplicación de cuestionario	50%
Manual de uso de dispositivo/aplicación y de conceptos del estudio con ejemplos	100%
<b>d) Evaluación de conocimientos</b>	
Sin evaluación de conocimientos.	0%
Con evaluación de conocimientos técnicos (aspectos financieros de la encuesta).	25%
Con evaluación de conocimientos del manejo técnico y de sistema del cuestionario.	50%
Con evaluación de habilidades blandas, como también de conocimientos del manejo técnico y de sistema del cuestionario.	75%
Con evaluación de habilidades blandas, cuya metodología de desarrollo sea mediante las prácticas de entrevistas de prueba o role-playing, adicionando la evaluación de conocimientos del manejo técnico y de sistema del cuestionario.	100%

\*Precontacto se refiere a las actividades de reconocimiento de las direcciones en terreno previo a la ejecución de las entrevistas, para facilitar el trabajo de campo.

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

#### 9.4.1.4 Calidad de las Encuestas Socioeconómicas realizadas (Pondera 30% del factor institucional)

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

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



#### 9.4.2 Factor Propuesta Técnica

El Factor Propuesta Técnica tiene una ponderación del 50% en la evaluación técnica. Este factor está compuesto por cuatro sub-factores, con ponderaciones que se detallan en la siguiente tabla:

	<b>Antecedentes Propuesta Técnica</b>	<b>Ponderación</b>
<b>B.1</b>	<b>Propuesta de Trabajo de Campo</b>	<b>60%</b>
	▪ Capacitación de los Encuestadores.	8%
	▪ Capacitación de los supervisores.	8%
	▪ Estrategia de acercamiento para entrevistas (Protocolo de Contacto).	8%
	▪ Supervisión del trabajo en terreno.	7%
	▪ Secreto Estadístico.	7%
	▪ Cuestionario.	7%
	▪ Seguimiento del Levantamiento.	7%
	▪ Cronograma de actividades (detallado y de acuerdo a los plazos indicados).	8%
<b>B.2</b>	<b>Codificación de preguntas abiertas</b>	<b>5%</b>
<b>B.3</b>	<b>Personal del Trabajo de Campo.</b>	<b>30%</b>
	▪ Cantidad de encuestadores	10%
	▪ Equipo de supervisores	10%
	▪ Equipo de encuestadores	10%
<b>B.4</b>	<b>Exposición de la Propuesta de Trabajo de Campo.</b>	<b>5%</b>

##### B.1.1 Capacitación de los encuestadores

La evaluación de este ítem se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

<p>La Propuesta recibirá el total del puntaje si cumple con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La capacitación es presencial para todos los encuestadores</li> <li>La capacitación es realizada por el mismo equipo siempre, asegurando que todos los encuestadores reciban la misma instrucción.</li> <li>La capacitación incluye el uso de dispositivos electrónicos y ejercicios prácticos.</li> <li>La capacitación es realizada en grupos de máximo 25 personas con dos instructores por grupo.</li> <li>Se entrega Manual de Trabajo de Campo.</li> <li>Programa de capacitación de al menos 16 horas.</li> </ol>	<p>100 puntos</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------



<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Propone estrategias de capacitación para nuevo personal que, eventualmente, se puede incorporar durante el trabajo de campo.</li> <li>h. Propone mecanismos innovadores que garanticen una capacitación de calidad y encuestadores bien preparados para el trabajo de campo.</li> </ul>	
Si no cumple satisfactoria con uno de los puntos a, b, c, d, e, f, g o h señalados.	75 puntos
Si no cumple satisfactoria con dos de los puntos a, b, c, d, e, f, g o h señalados.	50 puntos
Si no cumple satisfactoria con tres de los puntos a, b, c, d, e, f, g o h señalados.	25 puntos
En otro caso	0 puntos

#### B.1.2 Capacitación de los supervisores

La evaluación de este ítem se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

<p>La Propuesta recibirá el total del puntaje si cumple con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La capacitación es presencial para todos los supervisores</li> <li>b. La capacitación es realizada por el mismo equipo siempre, asegurando que todos los supervisores reciban la misma instrucción.</li> <li>c. La capacitación incluye el uso de dispositivos electrónicos y ejercicios prácticos.</li> <li>d. Se entrega Manual de Supervisión</li> <li>e. Programa de capacitación de al menos 16 horas.</li> <li>f. Propone estrategias de capacitación para nuevo personal que, eventualmente, se puede incorporar durante el trabajo de campo.</li> <li>g. Propone mecanismos innovadores que garanticen una capacitación de calidad y supervisores bien preparados para el trabajo de campo.</li> </ul>	100 puntos
Si no cumple satisfactoria con uno de los puntos a, b, c, d, e, f o g señalados.	75 puntos
Si no cumple satisfactoria con dos de los puntos a, b, c, d, e, f o g señalados.	50 puntos
Si no cumple satisfactoria con tres de los puntos a, b, c, d, e, f o g señalados.	25 puntos
En otro caso	0 puntos



### B.1.3 Protocolo de Contacto

En el Anexo A numeral VI.1.3 se presentan los requerimientos mínimos que debe tener la estrategia de acercamiento al entrevistado o el protocolo de contacto.

El Protocolo de contacto será evaluado de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

El Protocolo de Contacto aborda los requerimientos mínimos presentados en el Anexo A numeral VI.1.3, además considera al menos dos nuevas estrategias diferenciadoras según estrato y según si es hogar panel o refresco, considera además estrategia para re-contactar a hogares de la muestra panel que cambiaron de dirección, y estrategia para moradores difíciles de contactar.	100 puntos
El Protocolo de Contacto aborda los requerimientos mínimos presentados en el Anexo A numeral VI.1.3, además considera al menos dos nuevas estrategias diferenciadoras según estrato y según si es hogar panel o refresco y considera además estrategia para re-contactar a hogares de la muestra panel que cambiaron de dirección.	75 puntos
El Protocolo de Contacto aborda los requerimientos mínimos presentados en el Anexo A numeral VI.1.3, además considera al menos dos nuevas estrategias diferenciadoras según estrato y según si es hogar panel o refresco.	50 puntos
El Protocolo de Contacto aborda los requerimientos mínimos presentados en el Anexo A numeral VI.1.3	25 puntos
No presenta Protocolo de contacto	0 puntos

### B.1.4 Supervisión del trabajo en terreno

La evaluación de este ítem se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

<p>La Propuesta recibirá el total del puntaje si cumple con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Incluye supervisión presencial en terreno de al menos un 5% de la muestra lograda.</li> <li>Incluye supervisión telefónica, con grabación de cada llamada de supervisión, de al menos un 5% de la muestra lograda.</li> <li>Incluye supervisión mediante grabación de las entrevistas (encuesta) de al menos un 5% de la muestra lograda.</li> <li>En total se propone supervisar al menos un 20% de la muestra lograda.</li> <li>Incluye un Manual de Supervisión</li> <li>Incluye al menos una estrategia innovadora adicional de supervisión.</li> </ol>	100 puntos
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------



g. Propone flexibilidad en incorporar más supervisores si estos son requeridos	
Si no cumple satisfactoria con uno de los puntos f o g	75 puntos
Si no cumple satisfactoria con dos de los puntos f y g	50 puntos
Si no cumple satisfactoria con tres de los puntos a, b, c, d, e, f o g..	25 puntos
En otro caso	0 puntos

#### B.1.5 Secreto Estadístico

La evaluación de este ítem se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

La Propuesta recibirá el total del puntaje si cumple con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Forma de almacenamiento y procesamiento de la información digital (servidores/nube, redundancia de los servidores de almacenamiento y procesamiento de la información, sistema de encriptado, controles de acceso a los sistemas, software de correos y medidas de seguridad que los acompañen).</li> <li>b. Nómina explícita de personas que tendrán acceso a la información nominada, cargo dentro del proyecto, y tipo de información que podrán acceder.</li> <li>c. Protocolos de seguridad, procedimientos de salvaguarda de información, protocolos de acceso a la información y procedimientos para resguardar la ciberseguridad de los servidores donde se almacena la información.</li> <li>d. El Proveedor está certificado bajo la norma ISO 20.252</li> </ul>	100 puntos
Si no cumple satisfactoria con el punto d señalado.	75 puntos
En otro caso	0 puntos

#### B.1.6 Cuestionario

En este ítem se evaluarán las características del medio de administración del cuestionario y su programación de acuerdo con la siguiente tabla:

La Propuesta recibirá el total del puntaje si cumple con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Facilidades mínimas del cuestionario: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Avanzar y retroceder a través de los distintos módulos.</li> <li>✓ Modificar datos ingresados mientras no se cierre la encuesta.</li> <li>✓ Responder en rangos en caso de No sabe o No responde a preguntas en monto.</li> </ul> </li> </ul>	100 puntos
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------



<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responder tanto en pesos como en UF, y su conversión automática en función del año referenciado en la respuesta.</li> <li>✓ Continuar con el cuestionario en más de una visita, y corregir en caso de encontrar errores o inconsistencias una vez terminada la entrevista.</li> <li>✓ Borrar información inconsistente cuando el encuestador haya retrocedido en el cuestionario y cambiado una respuesta filtro del mismo.</li> <li>✓ Introducir comentarios del entrevistador durante la entrevista.</li> <li>✓ Puntos separadores de miles para respuestas en monto.</li> <li>✓ Mensaje automático con cantidades en palabras para respuestas en pesos.</li> <li>✓ Validar el RUT a través del dígito verificador.</li> </ul> <p>b. Controles automáticos: Realización de controles concomitantes de flujo, consistencia, y validez, emisión de mensajes de alerta cuando se produzcan errores de ingreso, inconsistencias, o los valores ingresados se encuentren fuera de los rangos estipulados en la malla de validación, todo esto sin interrumpir el flujo normal del levantamiento del cuestionario en sí, programación de controles automáticos de la labor de los encuestadores durante la aplicación del cuestionario y medidas de calidad de las respuestas diseñadas específicamente para la encuesta.</p> <p>c. Facilidades de medio de administración del cuestionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recolección de información de geolocalización al momento de la realización de la entrevista.</li> <li>✓ Medición del tiempo transcurrido en cada uno de los módulos de la encuesta, así como del tiempo total de respuesta de la misma. En caso de entrevistas logradas en más de una visita se requiere registrar el momento de inicio y término de cada visita.</li> <li>✓ Registrar la fecha y hora de la realización de la entrevista.</li> <li>✓ Registro de entrega de material adicional y obsequios.</li> <li>✓ Grabación de la entrevista.</li> </ul> <p>d. Presentar otras facilidades y/o controles que a juicio del Banco aportan valor adicional.</p>	
Si cumple con los requisitos enunciados en a, b y c	75 puntos
Si cumple con los requisitos enunciados en a y b	50 puntos
Si cumple con los requisitos enunciados en a	25 puntos
En otro caso	0 puntos



### B.1.7 Seguimiento del Levantamiento

<p>La Propuesta recibirá el total del puntaje si cumple con los siguientes requisitos:</p> <p>a. Portal Web de la Encuesta: Disponible durante el periodo de levantamiento con información sobre la EFH, datos de contacto del Proveedor y del Banco, identificación con fotografía de los encuestadores y supervisores, verificación con RUT y clave para cada encuestador y supervisor.</p> <p>b. Portal Web de seguimiento que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar el avance del trabajo de levantamiento con tablas de doble entrada conteniendo estrato y macrozona, estrato y región y estrato y comuna.</li> <li>✓ Revisar el desempeño de los encuestadores, incluyendo el número de encuestadores en terreno, número de encuestas levantadas por semana, con registro semanal, e identificador que permita cruzarlo con la información innominada sobre las características de los encuestadores.</li> </ul> <p>c. Disponibilidad en tiempo real de la información recogida en terreno y disponibilidad de la información de supervisión con una semana de desfase máximo.</p> <p>d. Presentar otras facilidades y/o controles que a juicio del Banco aportan valor adicional.</p>	100 puntos
Si cumple con los requisitos enunciados en a, b y c	75 puntos
Si cumple con los requisitos enunciados en a y b	50 puntos
Si cumple con los requisitos enunciados en a	25 puntos
En otro caso	0 puntos

### B.1.8 Cronograma de actividades

La evaluación de este ítem se realizará de acuerdo con la siguiente tabla de puntajes:

<p>La Propuesta recibirá el total del puntaje si cumple con los siguientes requisitos:</p> <p>a. Presenta un cronograma consistente con las actividades y los tiempos asignados/propuestos. No presenta ninguna de las siguientes inconsistencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Holgura de 7 o menos días entre el término del levantamiento y la entrega del informe final.</li> <li>▪ Rendimiento semanal único (sin considerar feriados, diciembre u otros).</li> <li>▪ Sin curva de aprendizaje de los encuestadores.</li> </ul>	100 puntos
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sin considerar el menor número de observaciones al final del estudio.</li> <li>b. El cronograma incorpora tiempos de supervisión y de preparación de informes.</li> <li>c. Reduce, justificadamente, los tiempos de implementación.</li> <li>d. Presenta una programación del trabajo en terreno que sea realista y que contemple holguras para contingencias tales como: fines de semanas largos, bajas de encuestadores, factores climáticos, marchas, etc.</li> <li>e. Presenta un plan de contingencias que permita mantener el cronograma del trabajo de campo ante distintos eventos como marchas, fines de semana largos, factores climáticos, etc.</li> </ul>	
Si cumple con los requisitos enunciados en a, b, c y d	75 puntos
Si cumple con los requisitos enunciados en ab y c	50 puntos
Si cumple con los requisitos enunciados en a y b	25 puntos
En otro caso	0 puntos

### B.2 Codificación de preguntas abiertas

La Propuesta incluye un plan de codificación de las preguntas de Oficio (C7) y Actividad Económica (C8) para los entrevistados y miembros de su hogar que se encuentran ocupados, esta codificación debe ser realizada a cuatro dígitos de acuerdo a los códigos internacionales CIUO y CIU vigentes. Además, incluye la codificación del 100% de las restantes preguntas abiertas las cuales son seleccionadas de acuerdo a la cantidad de observaciones.	100 puntos
La Propuesta incluye un plan de codificación de las preguntas de Oficio (C7) y Actividad Económica (C8) para los entrevistados y miembros de su hogar que se encuentran ocupados, esta codificación debe ser realizada a cuatro dígitos de acuerdo a los códigos internacionales CIUO y CIU vigentes. Además, incluye la codificación del 50% de las restantes preguntas abiertas las cuales son seleccionadas de acuerdo a la cantidad de observaciones.	50 puntos
En otro caso	0 puntos

### B.3 Personal de trabajo de campo

Este sub-factor se evalúa considerando la experiencia y estudios de los supervisores y encuestadores, así como la cantidad de supervisores y encuestadores ofrecidos por el Proveedor.



### B.3.1 Cantidad de encuestadores

Considerando la duración del trabajo de campo de 5 meses, y un rendimiento promedio por encuestador de 0,5 encuestas diarias, se requiere de un mínimo de 60 encuestadores efectivos en terreno trabajando todos los días, por esto se estima que el mínimo de encuestadores a lo largo del proyecto debe ser de 100 encuestadores.

Este ítem será evaluador de acuerdo con la siguiente tabla:

La Propuesta recibirá el total del puntaje si cumple con los siguientes requisitos: a. Incluye 100 encuestadores b. Propone flexibilidad en incorporar más encuestadores si estos son requeridos c. Propone disponer de equipo de encuestadores en cada una de las macrozonas donde hay muestra de la EFH.	100 puntos
Si no cumple satisfactoria con uno de los puntos b o c	50 puntos
Si no cumple satisfactoria con los puntos b y c	25 puntos
En otro caso	0 puntos

### B.3.2 Equipo de supervisores

Cada supervisor es evaluado de acuerdo con la siguiente tabla (utilizar el Formulario N°7):

		<b>Experiencia en encuestas a hogares y personas a nivel nacional (*)</b>			
		<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>	<b>Sin experiencia</b>
1 supervisor por cada 5 encuestadores o menos	Profesional	100	75	50	25
	Educación superior (universitaria o técnica) incompleta	75	50	25	15
	Enseñanza media completa	50	25	15	10
	Enseñanza media incompleta	25	15	10	5
1 supervisor entre 6 y 10 encuestadores	Profesional	75	50	25	15
	Educación superior (universitaria o técnica)	50	25	15	10



	incompleta				
	Enseñanza media completa	25	15	10	5
	Enseñanza media incompleta	15	10	5	0
1 supervisor por más de 10 encuestadores	Profesional	50	25	15	10
	Educación superior (universitaria o técnica) incompleta	25	15	10	5
	Enseñanza media completa	15	10	5	0
	Enseñanza media incompleta	10	5	0	0

(\*) Estos niveles están definidos en la sección A.2

Luego el puntaje del grupo de supervisores se obtendrá mediante el promedio simple del puntaje de cada uno de los supervisores que forman el grupo de supervisores.

### B.3.3 Equipo de encuestadores

Cada uno de los encuestadores será evaluado de acuerdo con la siguiente tabla (utilizar el Formulario N°7):

	<b>Alta</b>	<b>Media</b>	<b>Baja</b>	<b>Sin experiencia</b>
Profesional	100	75	50	25
Educación superior (universitaria o técnica) incompleta	75	50	25	15
Enseñanza media completa	50	25	15	10
Enseñanza media incompleta	25	15	10	5

Luego el puntaje del grupo de encuestadores se obtiene mediante el promedio simple del puntaje de cada uno de los encuestadores que forman el grupo de encuestadores.



#### B.4 Exposición de la Propuesta de Trabajo de Campo

Este ítem se evaluará por el equipo del Banco con un puntaje de 0 a 100, tomando en cuenta el nivel de conocimiento que muestra el oferente de su propuesta, y su capacidad para responder preguntas formuladas por el Banco.

La estructura de la exposición consiste en lo siguiente:

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

Los elementos por evaluar en esta exposición serán principalmente:

Claridad de la exposición de los oferentes  
Claridad y completitud de las respuestas de los oferentes

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

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

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

### 9.5 Evaluación Económica

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

- a) Sólo serán consideradas las Ofertas Económicas presentadas por los Proveedores considerados como Técnicamente Elegibles en la etapa de Evaluación Técnica.
- b) Se seleccionará al Proveedor que en la evaluación de su oferta económica obtenga el índice precio calidad más alto, obtenido de la siguiente forma:



### **Cálculo del índice Precio – Calidad**

Para hacer comparable la evaluación técnica con el precio ofrecido por cada encuesta en UF y aplicar el índice de precio – calidad, se traspasarán ambos a una nota mediante las siguientes fórmulas:

**1. Nota Técnica:**  $NT(i) = 0.06*ET(i)+1$

NT(i) = Nota técnica del proveedor i

ET(i) = Puntaje de Evaluación Técnica del proveedor i (**50%** Factor Institucional, **50%** Factor Propuesta)

**2. Nota Económica:**  $NE(i)=11.4 - 2*P(i)$

NE(i) = Nota económica del proveedor i

P(i) = Precio ofrecido por el proveedor i

En el caso que el precio unitario ofrecido por el proveedor sea inferior a 2,2 UF se le asignará nota 7 en esta categoría.

Finalmente, se calcula para cada oferta, el índice de precio – calidad mediante la siguiente forma:

$$\text{Índice precio – calidad}(i) = 0.7*NT(i) + 0.3*NE(i)$$

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

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

### **9.6 Resolución de empates**

Si en el resultado de la Evaluación Final de las Ofertas Económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores, en términos de obtener el mayor índice utilizando hasta 3 decimales, se adjudicará la Licitación al Proveedor que obtenga la mayor nota en la Evaluación Técnica. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la adjudicación al Proveedor que tenga la propuesta con mejor calificación en el factor Propuesta Técnica.

## **9.7 Informe Final**

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

## **10 Adjudicación de la Licitación**

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

El Banco comunicará los resultados del Proceso de Licitación a cada uno de los Proveedores Técnicamente Elegibles, en la fecha señalada para ello en el Calendario de Actividades, mediante la mensajería del Portal y su publicación en el sitio Web del Banco ([www.bcentral.cl](http://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, haciéndole efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta, 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 y para hacer efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta.

### **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.

## ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### I OBJETIVO GENERAL

Las presentes especificaciones técnicas tienen por objetivo detallar los requerimientos del estudio “Levantamiento de la Encuesta Financiera de Hogares 2024”, en adelante, EFH 2024. El propósito de la EFH es recolectar información que permita medir adecuadamente el comportamiento financiero de los hogares, a través de las variables de tenencia de deudas bancarias y no bancarias, activos reales y financieros.

### II ANTECEDENTES GENERALES

Entre los años 2007 y 2021 se han realizado ocho levantamientos de la Encuesta Financiera de Hogares (EFH). Los levantamientos de 2007, 2011-12, 2014, 2017 y 2021 tuvieron representatividad nacional urbana, mientras que los levantamientos del 2008, 2009 y 2010, se circunscribieron a la zona urbana de la Región Metropolitana. En la siguiente tabla se detallan los levantamientos.

**Tabla 1: Levantamientos de la EFH, 2007-2021**

EFH	Periodo Levantamiento	Institución a cargo del Levantamiento	Representatividad	Número de observaciones logradas
2007	Nov. 2007 – Ene. 2008	Centro de Microdatos (Univ. de Chile)	Nacional Urbano	3.828
2008	Dic. 2008 – Mar. 2009	Centro de Microdatos (Univ. de Chile)	Región Metropolitana Urbano	1.154
2009	Nov. 2009 – Feb. 2010	Centro de Microdatos (Univ. de Chile)	Región Metropolitana Urbano	1.190 (947 observaciones de panel con EFH 2008).
2010	Nov. 2010 – Mar. 2011	Observatorio Social Univ.	Región Metropolitana Urbano	2.037

<b>EFH</b>	<b>Periodo Levantamiento</b>	<b>Institución a cargo del Levantamiento</b>	<b>Representatividad</b>	<b>Número de observaciones logradas</b>
	Reencuestaje Nov. 2011 – Mar. 2012	Alberto Hurtado (OSUAH)		
2011-12	Sep. 2011 – May. 2012	Observatorio Social Univ. Alberto Hurtado (OSUAH)	Nacional Urbano	4.059 (1.794 observaciones de panel con EFH 2007)
2014	Jul. 2014 – Feb. 2015	IPSOS	Nacional Urbano	4.502 (1.760 observaciones de panel; 994 con EFH 2007 y 766 con EFH 2011)
2017	Jun. 2017 – Dic. 2017	IPSOS	Nacional Urbano	4.549 (1.733 observaciones de panel)
2021	Sep 2021 – Mar. 2022	CEEL	Nacional Urbano	4.400 (1.545 observaciones de panel)

Todas las olas de la EFH hasta el 2017 fueron levantadas a través de entrevistas presenciales con cuestionario electrónico, en la ronda del 2021 a causa de la Pandemia del Covid, se implementó una estrategia mixta de entrevista telefónica con cuestionario electrónico en alrededor de 89% de la muestra total efectiva, y de entrevista presencial con cuestionario electrónico en alrededor de 11% de la muestra total efectiva.

La EFH se implementa con un diseño muestral complejo con sobremuestreo de los hogares de mayor riqueza, que permite realizar una medición más precisa de las variables financieras de interés. Este tipo de diseño se ha utilizado también a nivel internacional para esta clase de encuestas, tal como lo reporta Bover (2004, 2008) para el caso de España, y Kennickell y Woodburn (1997) para el caso de Estados Unidos.

La información relevada con la EFH en sus diferentes versiones ha sido procesada por el equipo técnico del Banco Central de Chile, generando una base de análisis a nivel de hogares,



lo cual ha permitido el estudio tanto de la tenencia de activos y deudas como de los principales indicadores de endeudamiento.

La EFH, al igual que otras encuestas financieras similares, posee características que requieren un particular tratamiento. En primer lugar, se trata de una encuesta con diseño muestral complejo que sobremuestra los grupos de mayor riqueza, a los que es más difícil acceder. En segundo lugar, estas encuestas tienen como objetivo recoger información sensible para los hogares, como lo es la información financiera. Por último, tanto la calidad como el nivel de completitud de las respuestas conllevan la necesidad de una etapa de levantamiento cuidadosamente planificada. Más aún, los niveles de no respuesta esperados hacen que la planificación y la estrategia de acercamiento al entrevistado sean determinantes de la calidad final de los resultados.

### **III OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Los objetivos específicos de la EFH 2024 son: (i) realizar un panel que permita hacer un seguimiento de los hogares entrevistados en la EFH 2021 como muestra refresco, (ii) incorporar nuevos hogares a la muestra para obtener, en conjunto con los datos anteriores, resultados de corte transversal, y asegurar la existencia del panel en el tiempo. Esta encuesta tiene representatividad a nivel nacional urbano y sobremuestreo para los hogares de mayor riqueza.

Se espera que la EFH 2024 aumente y actualice el conjunto de información relevante para el trabajo del Banco Central de Chile, en los aspectos relativos al conocimiento del comportamiento financiero de los hogares y al continuo monitoreo de la estabilidad financiera por parte del Banco.

### **IV. METODOLOGÍA Y OTROS ASPECTOS DE LA ENCUESTA**

#### **IV.1 Tamaño muestral**

El diseño muestral de la EFH 2024 incorpora dos grupos distintivos de observaciones:

- (i) Un conjunto de observaciones destinadas a formar el panel, estos son hogares ingresados como muestra refresco y fueron entrevistados por primera vez en el año 2021, que se denominará “Muestra Panel 2024” y tendrá la distribución indicada en la Tabla 2;
- (ii) Un conjunto de observaciones nuevas, que no han sido entrevistadas anteriormente, que conformarán panel con futuros levantamientos de la EFH, que se denominará “Muestra de Refresco 2024” y tendrá una distribución aproximada a la indicada en la Tabla 3.



Si bien en el año 2021 se lograron 2.855 entrevistas correspondiente a la muestra refresco de esa ronda, se estima que, de estos 2.855 hogares, 1.700 podrían ser entrevistados en el año 2024, es por eso que la Tabla 2 muestra la distribución de la Muestra Panel 2024 bajo este supuesto. Sin embargo, si el trabajo de campo es exitoso este número podría ser mayor. También es importante mencionar que a fines del año 2023 se realizó un proceso de contacto y agradecimiento de la muestra panel, con el objetivo de actualizar la información de contacto e invitar a participar a los entrevistados en la ronda 2024.

Por otra parte, se espera lograr una Muestra Refresco 2024 de 2.800 hogares, para de esta forma disponer de un total de 4.500 hogares para los análisis de corte transversal.

**Tabla 2: Encuestas de la Muestra de Panel 2024**

Zona	Estrato <sup>(1)</sup>			Total
	1 (deciles 1 a 5)	2 (deciles 6 a 8)	3 (deciles 9 y 10)	
<b>Norte</b> (regiones I a IV y XV)	75	53	86	<b>214</b>
<b>Centro</b> (regiones V a VIII)	185	132	211	<b>527</b>
<b>Región Metropolitana</b>	208	149	238	<b>595</b>
<b>Sur</b> (regiones IX a XII y XIV)	127	91	146	<b>364</b>
<b>Total</b>	<b>595</b>	<b>425</b>	<b>680</b>	<b>1.700</b>

(1) Los deciles se refieren a riqueza basada en el valor del avalúo fiscal de las propiedades.

**Tabla 3: Encuestas de la Muestra de Refresco 2024**

Zona	Estrato <sup>(1)</sup>			Total
	1 (deciles 1 a 5)	2 (deciles 6 a 8)	3 (deciles 9 y 10)	
<b>Norte</b> (regiones I a IV y XV)	123	88	141	<b>352</b>
<b>Centro</b> (regiones V a VIII)	304	217	347	<b>868</b>
<b>Región Metropolitana</b>	343	245	392	<b>980</b>
<b>Sur</b> (regiones IX a XII y XIV)	210	150	240	<b>600</b>
<b>Total</b>	<b>980</b>	<b>700</b>	<b>1.120</b>	<b>2.800</b>

(1) Los deciles se refieren a riqueza basada en el valor del avalúo fiscal de las propiedades.

Las encuestas por lograr en cada una de las muestras se detallan en la Tabla 4. Estas encuestas deben cumplir, al menos, con el conjunto de condiciones básicas que se describe en el punto IV.9 para ser elegibles de considerarse “logradas”.



Las observaciones han sido estratificadas por macrozona geográfica y nivel de riqueza.

Adicionalmente, el diseño muestral incorpora una sobre-representación de los hogares con mayor riqueza.

La distribución total de las observaciones a levantar es la siguiente:

**Tabla 4: Encuestas de la Muestra total de la EFH 2020**

Zona	Estrato <sup>(1)</sup>			Total
	1 (deciles 1 a 5)	2 (deciles 6 a 8)	3 (deciles 9 y 10)	
<b>Norte</b> (regiones I a IV y XV)	198	141	227	<b>566</b>
<b>Centro</b> (regiones V a VIII)	489	349	558	<b>1.395</b>
<b>Región Metropolitana</b>	551	394	630	<b>1.575</b>
<b>Sur</b> (regiones IX a XII y XIV)	337	241	386	<b>964</b>
<b>Total</b>	<b>1.575</b>	<b>1.125</b>	<b>1.800</b>	<b>4.500</b>

(1) Los deciles se refieren a riqueza basada en el valor del avalúo fiscal de las propiedades.

El listado de la muestra de panel y refresco por encuestar (con sus direcciones de contacto), será entregado al Proveedor, una vez firmado el contrato del Anexo B. Los reemplazos necesarios para observaciones no logradas se realizarán siguiendo los lineamientos de los puntos IV.10 y IV.11.

En las rondas anteriores de la EFH, la distribución de encuestas logradas por estrato de riqueza fue la siguiente:

**Tabla 5: Encuestas logradas por estrato en la EFH 2007-2021**

Estrato <sup>(1)</sup>	EFH 2007		EFH 2011-12		EFH 2014		EFH 2017		EFH 2021	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1 (deciles 1 a 5)	1.010	26	1.236	30	1.713	38	1.713	38	1.643	37
2 (deciles 6 a 8)	956	25	1.181	29	1.123	24	1.123	24	1.088	25
3 (deciles 9 y 10)	1.862	49	1.642	41	1.713	38	1.713	38	1.669	38
Total	3.828	100	4.059	100	4.549	100	4.549	100	4.400	100

Se entrega también como antecedente la Tabla 6 con las tasas de respuesta y no respuesta por estrato. Cabe destacar que las tasas de respuesta son más bajas en el estrato de mayor riqueza.

Tabla 6: Información por estrato en la EFH <sup>(1)</sup>

	Tasa de respuesta				Tasa de no respuesta			
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Total	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Total
EFH 2007	58%	53%	26%	37%	42%	47%	74%	63%
EFH 2011	61%	59%	41%	50%	39%	41%	59%	50%
EFH 2014	68%	61%	49%	58%	32%	39%	51%	42%
EFH 2017	71%	62%	50%	59%	29%	38%	50%	41%
EFH 2021 (2)	46%	41%	31%	38%	54%	59%	69%	62%

Fuente: Centro de Microdatos (Universidad de Chile), Observatorio Social (Universidad Alberto Hurtado), IPSOS Chile, Centro de Estudios y Encuestas Longitudinales (Universidad Católica).

(1) Tasa de respuesta es la proporción de entrevistas logradas en relación con todas las direcciones visitadas. Tasa de no respuesta es la proporción de encuestas no logradas en relación con todas las direcciones visitadas.

(2) La estrategia de entrevista telefónica mostró un incremento en la tasa de no respuesta.

La siguiente tabla muestra un detalle mayor de las razones de no-respuesta en la EFH 2021.

**Tabla 7: Razones de no-respuesta en la EFH 2021**

	Estratos			Total	Tipo de muestra		Total
	1	2	3		Panel	Refresco	
Entrevista completa	46%	41%	31%	<b>38%</b>	72%	30%	<b>38%</b>
Rechazo	18%	17%	14%	<b>16%</b>	8%	18%	<b>16%</b>
Ausencia de moradores	9%	12%	11%	<b>10%</b>	4%	12%	<b>10%</b>
Impedimento de acceso a la vivienda	5%	7%	20%	<b>12%</b>	2%	15%	<b>12%</b>
Problemas con el número de teléfono	2%	1%	1%	<b>1%</b>	0%	1%	<b>1%</b>
Problemas de dirección	2%	1%	2%	<b>2%</b>	2%	1%	<b>2%</b>
Vivienda de uso vacacional	2%	3%	3%	<b>3%</b>	0%	3%	<b>3%</b>
Vivienda desocupada	12%	12%	8%	<b>10%</b>	2%	12%	<b>10%</b>
Otros	5%	6%	10%	<b>8%</b>	9%	8%	<b>8%</b>

Fuente: Centro de Estudios y Encuestas Longitudinales (Universidad Católica).

La Tabla 7 muestra algunos desafíos particulares que se deberán enfrentar en el trabajo de campo, como, por ejemplo, cómo revertir el rechazo a responder la encuesta (18% del total de direcciones de refresco), y (2) cómo resolver el impedimento de acceso a la vivienda, por



parte de los puntos de control de acceso de condominios y por los conserjes de edificios (20% del total de direcciones del estrato 3).

Por estas razones, la evaluación de las propuestas valorará de manera especial las formulaciones específicas que se hagan para enfrentar estas situaciones, toda vez que el Banco las apruebe. Asimismo, las propuestas alternativas a la línea base de protocolo de contacto establecido en el punto VIII.6, incluyendo diferenciación entre hogares de panel y de refresco, también serán valoradas, previa aprobación del Banco.

#### **IV.2 Información recolectada**

El cuestionario de la EFH 2024 posee 12 módulos temáticos. A continuación, se presenta el nombre de cada uno de estos módulos, así como el tipo de información que recolectan, ya sea a nivel individual, esto es, para cada uno de los integrantes del hogar; a nivel del hogar, o sólo para el entrevistado.

<b>Módulo</b>	<b>Nivel de Información</b>
A. Composición del hogar	Individual
B. Educación	Individual
C. Situación laboral	Individual
D. Medios de pago	Hogar
E. Activos reales y deuda hipotecaria	Hogar/Individual
F. Deudas no hipotecarias	Individual
G. Percepción de la carga financiera y restricciones la crédito	Hogar
H. Vehículos y otros activos reales	Hogar
I. Activos financieros, pensiones y seguros	Hogar/Entrevistado
J. Ingresos relacionados	Individual
K. Expectativas y Percepciones	Entrevistado
L. Otros ingresos/Ingresos no relacionados	Hogar

A continuación, se presenta una descripción de cada uno de los módulos de la EFH 2024.

##### **A. Composición del hogar**



Recoge información sobre la relación existente entre los miembros del hogar y las características demográficas de cada uno de ellos. En primer lugar, el entrevistado identifica a cada uno de los miembros del hogar, de acuerdo con la definición descrita previamente. Luego, el entrevistado debe identificar cuál de los integrantes mencionados es el jefe de hogar. Posteriormente, se establecen las relaciones de parentesco para cada integrante con respecto al jefe de hogar. Por último, se recoge información sobre edad, género y nacionalidad de cada uno de sus miembros, y el estado civil para aquellas personas de quince años o más.

### **B. Educación**

Captura los antecedentes educacionales de todos los miembros del hogar de cuatro años o más. Es el entrevistado quien responde por todos los miembros del hogar. Las preguntas recogen información sobre el máximo nivel educacional alcanzado por cada integrante del hogar al momento de la entrevista, y si actualmente se encuentran asistiendo a algún establecimiento educacional. Adicionalmente, se pregunta si el hogar realiza algún pago de colegiatura por alguno de sus integrantes.

### **C. Situación laboral**

Indaga acerca de la situación laboral de cada uno de los miembros del hogar de quince años o más. En primer lugar, se pregunta al entrevistado por la actividad principal de cada uno de los miembros del hogar en la semana previa a la semana de la entrevista.<sup>1</sup> En segundo lugar, se realiza una pregunta que apunta a individuos que poseen una ocupación secundaria que les genera ingresos, distinta a la ocupación principal. Esto permite identificar individuos cuya ocupación principal no es un empleo, pero realizan alguna otra actividad para generar ingresos. Posteriormente, a todos aquellos individuos sin alguna ocupación remunerada se les pregunta por su situación de desempleo o jubilación, según corresponda. Luego, a todos aquellos individuos ocupados se les consulta sobre algunas características de su trabajo como antigüedad en este empleo, tipo de tareas que desempeña, la relación contractual, entre otras cosas. Finalmente, se recoge información sobre el sistema previsional al que se encuentra afiliado cada individuo en la fuerza laboral, y si está cotizando al momento de la entrevista.

### **D. Medios de pago**

---

<sup>1</sup> Es importante destacar que la pregunta es respecto de la actividad principal del individuo y no de la situación laboral de éste.



Investiga la tenencia y uso de distintos medios de pago en el hogar, comenzando por la tenencia de cuentas bancarias y tarjetas, tanto bancarias como no bancarias. Continúa consultando por el uso, la frecuencia y situaciones donde el hogar utiliza diferentes medios de pago. Sigue con la recepción de ingresos a través de transferencias bancarias y sobre las motivaciones para usar o no los sistemas de pago automático de cuentas, ya sea en cuenta corriente o tarjetas de crédito. Para finalizar se consulta si se utilizan los servicios de banca por internet y cuáles son las motivaciones para su uso.

### **E. Activos reales y deuda hipotecaria**

Examina la tenencia de activos inmobiliarios y deuda hipotecaria de los hogares. El módulo se divide en dos sub-módulos: E1 que se concentra en la vivienda donde habita el hogar y E2 que profundiza en otras propiedades del hogar.

El sub-módulo E1 recoge información relacionada al tipo de vivienda (casa/departamento/otro) y la situación de propiedad. Adicionalmente, si el hogar es propietario de la vivienda donde habita, se le interroga sobre la fecha de compra y la estructura de financiamiento utilizada para la adquisición de la vivienda. En base a la información entregada sobre la estructura de financiamiento, se exploran los posibles subsidios y créditos con que financió la compra, y en caso de que aún esté pagando la vivienda, se indagan las características del crédito hipotecario vigente y quien es el miembro del hogar responsable por la deuda.

El sub-módulo E2 investiga cuántas propiedades distintas a la vivienda principal posee el hogar, concentrándose en las tres propiedades de mayor valor. Para estas viviendas, se busca conocer el tipo de propiedad (vivienda, bodegas, estacionamientos, etc.), el uso que se les da a éstas, el año en que fueron adquiridas, la estructura de financiamiento utilizada en la compra, y al igual que en E1, se recoge información acerca del financiamiento de estas propiedades.

### **F. Deudas no hipotecarias**

Estas deudas comprenden: deuda bancaria no hipotecaria (tarjetas de crédito, líneas de crédito y créditos de consumo), deuda en casas comerciales, deuda en cajas de compensación, cooperativas u otros similares, crédito automotriz, deudas educacionales, crédito prendario y otros tipos de deudas del hogar. Para cada una de las categorías anteriores, se pregunta al entrevistado si el hogar posee el tipo de crédito y cuántos posee. Luego, se consideran las tres deudas mayor cuantía, el integrante del hogar que las posee y sus características asociadas.



### **G. Percepción de la carga financiera y restricciones al crédito**

Indica la percepción que tiene el hogar sobre su endeudamiento, la forma en que afrontaría contingencias futuras, situaciones de no pago y restricciones de acceso a crédito.

### **H. Vehículos y otros activos reales**

Cuantifica los activos reales que posee el hogar tales como, vehículos, maquinaria industrial, obras de arte, ganado, etc.

### **I. Activos financieros, pensiones y seguros**

Detalla la tenencia y montos ahorrados por el hogar en los siguientes activos financieros: acciones, fondos mutuos, instrumentos de renta fija (depósitos a plazo, bonos), cuentas de ahorro (personales, vivienda, educación, cuenta 2 en AFP), ahorro previsional voluntario (APV, APV colectivo, depósitos convenidos), otros instrumentos de renta variable (opciones, futuros, swaps, etc.), participación en sociedades (excluidas las participaciones en sociedades transadas en bolsa) o en fondos de inversión, seguros con ahorro y otros activos. Especifica el miembro del hogar que posee el activo y la entidad que gestiona el instrumento.

Contempla otras formas de guardar dinero que puede utilizar el hogar como el uso de “pollas”, la compra venta de activos o la inversión en negocios familiares o de otro tipo.

También recoge información sobre el ahorro previsional del entrevistado, los hábitos de ahorro y la tenencia de seguros de contratación voluntaria de los hogares.

### **J. Ingresos relacionados**

Declara los ingresos percibidos por cada integrante del hogar en su ocupación principal durante el último mes (tanto remuneración como ingresos asociados), así como también información sobre el ingreso obtenido por cada uno de los integrantes del hogar que declararon tener una actividad secundaria remunerada.

### **K. Expectativas y Percepciones**

En este módulo se hacen preguntas respecto a las expectativas de la situación laboral, expectativas de precios y rentabilidad, además de algunas preguntas de conocimiento financiero.



## **L. Otros ingresos/Ingresos no relacionados**

Reúne información sobre los ingresos que percibe el hogar y que no están asociados con los ingresos provenientes de ocupaciones remuneradas. Este bloque captura los ingresos asociados a pensiones y subsidios de los miembros del hogar y recoge información sobre otros ingresos que el hogar haya percibido y que no estén considerados en módulos previos, tales como: ganancias de capital, indemnizaciones laborales, arriendos de propiedades, entre otros.

### **IV.3 Representatividad y Universo**

De acuerdo con el diseño muestral, la EFH tiene representatividad a nivel nacional urbana y está dirigida a hogares, los que se entrevistarán cara a cara en base a un cuestionario digital.

### **IV.4 Entrevistado**

La Encuesta debe ser contestada por el jefe del hogar o una persona adulta que declare tener un conocimiento profundo de las finanzas del hogar. Si en el hogar no se pudiera encontrar a una persona que se identifique a sí misma como entrevistado en función del criterio anterior, el encuestador identificará a continuación al titular de la mayor cantidad de deuda (en monto) del hogar. En el caso que dicho hogar no tenga deudas, identificará a la persona que sea titular de la mayor cantidad (en monto) de activos (financieros e inmobiliarios). En la eventualidad, que el hogar no tenga deudas ni activos, el encuestador entrevistará a la persona que más dinero aporta al hogar, independientemente de si es la que genera más ingresos. En todos los casos, el entrevistado debe tener 18 años o más.

### **IV.5 Regla de seguimiento de los hogares del panel**

El encuestador deberá cerciorarse que el hogar que reside en una determinada dirección sea el mismo que fue entrevistado en el año 2021, para lo cual utilizará la información de contacto entregada por la persona encuestada (nombre, fecha de nacimiento y edad del entrevistado, sexo, nivel educacional, número de integrantes del hogar, etc.).

Se considerará que el hogar se corresponde con el entrevistado en el año 2021, si la persona que fue entrevistada en esa oportunidad es parte del hogar que se visita en el presente levantamiento. Determinada la presencia de esta persona, se procederá a seleccionar a la persona a entrevistar según el criterio del punto IV.4, la cual puede coincidir o no con aquella persona que fue entrevistada en la encuesta anterior. Este hogar se considerará parte del panel independientemente de los cambios que puedan haber ocurrido con los otros miembros.



En la eventualidad que el entrevistado del 2021 no siga viviendo en el mismo domicilio, se deberá buscar el nuevo paradero de la persona que contestó la encuesta en 2021, en base a la información que se tiene del levantamiento de la encuesta anterior o aquella que se pueda recoger *in situ*, ya sea a través de los nuevos ocupantes del domicilio, o por vecinos. Una vez que el hogar haya sido encontrado, se procederá según lo indicado en el primer párrafo del presente punto.

En aquellos casos en que el domicilio esté ocupado por personas que formaban parte del hogar encuestado en 2021, pero la persona que contestó en esa oportunidad ya no viva ahí, no se entrevistará a este hogar y se buscará el nuevo hogar de la persona entrevistada en 2021. Una vez que el hogar haya sido encontrado, se procederá según lo indicado en los párrafos anteriores del presente punto.

Serán valoradas las estrategias para encontrar a los entrevistados 2021 que no sigan viviendo en el mismo domicilio, toda vez que el Banco las apruebe.

#### **IV.6 Medio de administración del cuestionario**

El cuestionario debe ser desarrollado en formato digital para ser levantado empleando smartphones o tablets con chip telefónico. El software empleado debe asegurar que la gestión del cuestionario sea ágil y simple para el encuestador. 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 el levantamiento. Asimismo, debe permitir la grabación de la entrevista, la supervisión del proceso de levantamiento y de auditoría de la encuesta.

La empresa dispondrá que, al menos, 4 dispositivos de recolección sean entregados al Banco para que verifique su funcionamiento. Una vez terminadas las verificaciones, los dispositivos serán devueltos al consultor. La verificación del funcionamiento del cuestionario electrónico por parte del Banco de ninguna manera limitará la responsabilidad de la empresa respecto del correcto funcionamiento de las distintas partes del mismo, ni de todas las funcionalidades requeridas. La empresa adjudicataria entregará también al Banco el programa del cuestionario en archivo con formato de texto.

El Banco requiere que los dispositivos electrónicos incluyan un sistema que permita el seguimiento en línea de la ubicación en tiempo real de los encuestadores, tal que permita verificar que las encuestas realizadas se levanten efectivamente en las direcciones entregadas por el Banco. Asimismo, se requiere que el Proveedor disponga en tiempo real de las encuestas levantadas en terreno, en la medida que la cobertura de red telefónica lo permita.

El cuestionario a que se refiere este punto incluye los cuestionarios que se prueban en la fase de piloto, como también el cuestionario final que se implemente durante el levantamiento.



#### **IV.7 Tiempo considerado para responder las encuestas**

El tiempo promedio requerido para contestar el cuestionario de la EFH 2021 fue de aproximadamente 37 minutos. Sin embargo, para las entrevistas de los hogares con mayor riqueza, la duración de la entrevista puede extenderse hasta por cerca de 2 horas.

#### **IV.8 Cronograma de levantamiento**

El Consultor deberá presentar una propuesta de cronograma ajustado del trabajo de campo (carta Gantt o similar), con detalle semanal, consignando el rendimiento esperado por encuestador y el número de encuestadores en terreno. La estimación del trabajo de campo debe incorporar la curva de aprendizaje y el menor número de direcciones disponibles hacia el final del trabajo de campo, feriados, periodos vacacionales.

El cronograma de levantamiento deberá ir acompañado de la estrategia de incorporación de nuevos encuestadores cuando se observen desvíos en rendimiento o por abandono, estableciendo claramente los plazos de recomposición del equipo.

#### **IV.9 Información mínima para que una encuesta sea elegible**

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

- La encuesta debe cumplir con todos los controles de validación que existen para cada módulo.
- La respuesta de las siguientes preguntas deberá ser distinta de No sabe/No responde.
  - A3, A4 (Sexo y Edad) para todos los miembros del hogar.
  - B2 (Nivel de educación) del entrevistado.
  - C1 (Situación laboral) del entrevistado.
- La respuesta de las siguientes preguntas deberá ser distinta de No sabe/No responde en al menos una de las subcategorías:
  - F1 del tipo 1 al 8 (Tenencia de deuda no hipotecaria).
  - I1 del tipo 1 al 7 (Tenencia de activos financieros).
  - J1 (Ingresos relacionados)

El que cumpla con los requisitos antes señalados, le dará el carácter de elegible para ser considerada como aceptable, pero no significa que será necesaria o automáticamente una encuesta aprobada.



A su vez, para el caso de las encuestas de panel, al menos un miembro del hogar debe ser el mismo entrevistado que en la EFH 2021. Para ello, el encuestador contará con información de nombre y demográfica (edad, sexo y educación) que le permitirá identificar al anterior entrevistado. La identificación del anterior entrevistado seguirá las reglas de seguimiento del punto IV.5. El anterior entrevistado no necesariamente será el nuevo entrevistado en la EFH 2024. La selección del entrevistado en el presente levantamiento se realizará siguiendo lo estipulado en el punto IV.4.

#### **IV.10 Administración de la Muestra de Reemplazo para Observaciones de Panel**

No existe muestra de reemplazo para la muestra panel. El Banco entregará al Proveedor todos los hogares entrevistados como muestra refresco en la EFH 2021, y que fueron contactados en el servicio de agradecimiento de fines de 2023, aceptando participar en la ronda 2024. El Proveedor debe recorrer toda esta muestra, y lograr la mayor cantidad de entrevistas que sea posible.

#### **IV.11 Administración de la Muestra de Reemplazo para Observaciones de Refresco**

Corresponderá al Banco Central de Chile administrar la muestra de reemplazo para las observaciones de refresco, la cual se utilizará sólo en los casos en los que el Consultor demuestre fundadamente que no existe posibilidad de contactar al hogar de refresco. En particular, el Consultor deberá entregar un reporte indicando la cantidad de veces que se intentó realizar el contacto, la fecha y días de visitas, las razones por las cuales no se obtuvo el contacto y las soluciones implementadas para lograrlo. Todo lo anterior debe cumplir asimismo con el protocolo de contacto establecido en el punto VIII.6 o con la alternativa propuesta por el oferente, previamente aprobada por el Banco.

#### **IV.12 Confidencialidad**

La sensibilidad de la información recopilada en la EFH obliga a tratar los datos con los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos por el Banco. Para conseguir esto, el Consultor deberá presentar una propuesta de seguridad de la información y mantenimiento de la confidencialidad de acuerdo, al menos a lo siguiente:

- i. Forma de almacenamiento de la información digital: servidores/nube, redundancia de los servidores de almacenamiento.
- ii. 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.



- iii. Nómina explícita de personas que tendrán acceso a la información nominada, cargo dentro del proyecto, y tipo de información que podrán acceder.
- iv. Almacenamiento y custodia de información en papel vinculada a la encuesta, y acceso a la misma con nómina explícita de personas con acceso a ella y cargo dentro del proyecto.

Protocolos de seguridad, procedimientos de salvaguarda de información, y protocolos de acceso a la información.

El Banco valorará que el Consultor se halle certificado bajo la norma ISO 20.252.

#### **IV.13 Portal web de seguimiento**

El Consultor dispondrá de un portal web que permita al Banco realizar un seguimiento del trabajo de campo y de la supervisión, con un desfase máximo de dos días hábiles. Este portal deberá tener todas las medidas de seguridad para acceder, incluyendo el acceso con usuario y clave.

El portal contendrá, al menos, la siguiente información:

- i. Reporte de avance del trabajo de levantamiento, con tablas de doble entrada conteniendo estrato y macrozona, estrato y región, estrato y comuna, para cada tipo de muestra, panel y refresco, así como para la muestra total.
- ii. Reporte de avance del trabajo de supervisión, con tablas de doble entrada conteniendo estrato y macrozona, estrato y región, estrato y comuna, para cada tipo de muestra, panel y refresco, así como para la muestra total.
- iii. Reporte de desempeño de encuestadores, incluyendo el número de encuestadores en terreno, número de encuestas levantadas por semana, con registro semanal, e identificador que permita cruzarlo con la información innominada sobre características de los encuestadores.
- iv. Reporte del número de intentos de entrevista por cada unidad de la muestra, incluyendo el código de disposición final asignado en cada intento.

#### **IV.14 Portal web de la encuesta**

El Consultor dispondrá de un portal web donde se muestre el logo de la encuesta, información sobre la misma y datos de contacto del Consultor y del Banco. El sitio web deberá seguir los lineamientos establecidos con el Banco, y estará enlazado al sitio principal del Banco mientras dure el levantamiento.



El portal también contará con un área de identificación de encuestadores y supervisores. La verificación se realizará empleando el RUT del encuestador y una clave de cuatro dígitos única para cada encuestador y supervisor. La verificación de identidad se realizará mostrando una imagen de la credencial del encuestador o supervisor verificado.

#### **IV.15 Equipo de trabajo y experiencia de sus miembros**

El Consultor deberá proponer un equipo de trabajo que evidencie experiencia en la organización y realización de encuestas de similares características, y debe estar constituido por los siguientes roles:

1. Jefe de proyecto: es el responsable final de la dirección del proyecto, así como 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 100% de su tiempo al proyecto, y se valorará su experiencia en encuestas similares a la EFH en complejidad.
2. Director ejecutivo: es el responsable de coordinar todos los aspectos relacionados con la ejecución del proyecto, corresponde a la contraparte técnica del Banco y deberá tener asignado al menos 70% de su jornada laboral a la coordinación del proyecto durante la totalidad del periodo de desarrollo del contrato.
3. 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.
4. Coordinador de Trabajo de Campo: corresponde al 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.
5. 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.

Por otra parte, al menos el 50% de los integrantes del equipo de supervisores y encuestadores propuesto por el Consultor debe tener experiencia previa en encuestas complejas similares a la EFH. El número de encuestadores en terreno debe estar entre 50 y 100.



El Consultor deberá también especificar cuál será la estrategia para realizar el levantamiento en regiones, haciendo referencia a si se empleará a encuestadores y supervisores locales, o se enviarán personas desde Santiago.

#### **IV.16 Supervisión**

La actividad de supervisión es fundamental durante todo el período de levantamiento de la encuesta, por lo que se incluirá un detalle de las actividades de supervisión realizadas por el Consultor en cada una de las entregas parciales. No obstante, lo anterior, una vez finalizado el levantamiento del total de encuestas, el Consultor entregará al Banco un informe completo de las actividades de supervisión implementadas y sus resultados.

A su vez, el Banco se reserva el derecho de realizar una supervisión externa, para lo cual el Consultor deberá proveer al Banco de la información que éste le solicite. Esta supervisión externa será aleatoria y podrá, incluso, consistir en que el Banco acompañe a los supervisores cuando verifiquen datos del levantamiento en terreno, entre otras actividades.

El Consultor presentará un plan de supervisión que incorpore, al menos, los siguientes tipos:

- Supervisión presencial en terreno, con supervisores actuando en forma individual (visitas de corroboración de actuación del encuestador) o acompañando al encuestador (visitas para corroborar la actividad del encuestador).
- Supervisión telefónica, con grabación de cada llamada, en la que se corroboren variables clave del cuestionario, en función de una propuesta realizada por el Consultor y aprobada por el Banco.
- Supervisión de grabaciones de entrevistas, en las que se verifique que la información se ha ingresado correctamente en el formulario, modo en que se hizo la apertura del hogar, trato que se dio al entrevistado, otros aspectos que se consideren relevantes supervisar para fortalecer la actividad de levantamiento.
- La supervisión deberá alcanzar, al menos, al 20% de la muestra, y cada tipo de supervisión no debe representar menos del 5% de la muestra.

Se valorará que, en su propuesta técnica, el Consultor complemente y/o mejore el protocolo (toda vez que el Banco las apruebe), descrito en el punto VIII.4, en particular especificando las acciones correctivas que surgen de este análisis de supervisión, y presente un manual de supervisión con todos los aspectos relevantes. Este manual será parte del material de campo de la EFH.

#### **IV.17 Comunicación a autoridades**



El Consultor deberá presentar un plan de comunicación de las actividades de campo del piloto y del levantamiento, con ejemplos de cartas u otras formas de comunicación, dirigidas a Carabineros de Chile, Seguridad Ciudadana u organismos equivalentes de seguridad comunal.

#### **IV.18 Elaboración de material auxiliar para la realización de las entrevistas**

El Consultor será responsable de la elaboración del material auxiliar empleado en el piloto y en el levantamiento de la EFH. Este material auxiliar incluye cartas de notificación de visita a los entrevistados, tarjetas de visita de los entrevistadores, folletos informativos para las familias encuestadas (por ejemplo, dípticos de la EFH), credenciales de identificación de entrevistadores y supervisores, y todo otro material que sea necesario para el buen funcionamiento del trabajo de campo. Los materiales que contengan información sobre la EFH o que la mencionen, deberán ser aprobados por el Banco.

El Consultor también deberá filmar un video de 2 minutos aproximadamente donde el presidente del Banco motive la participación en la EFH. Este video deberá estar disponible en el dispositivo electrónico que portan los encuestadores.

#### **IV.18 Material adicional**

Cada hogar visitado que haya respondido la encuesta recibirá un material de agradecimiento único, uniforme para todos los hogares, que será de cargo del Consultor. A modo de ejemplo, en el levantamiento de 2014, se entregó una billetera de cuero con el logo del Banco impreso en relieve su frente. En el año 2017, se entregó una caja de madera, en cuyo interior se guardan posavasos con fotos de algunas pinturas que se conservan en el edificio del Banco Central y en la ronda del 2021 se hizo entrega de una Gift Card.

Este agradecimiento se entrega una vez finalizada la entrevista y no se emplea como medio o incentivo para lograr la apertura del hogar o la respuesta de la encuesta.

El Banco también proporcionará material de bajo valor (por ejemplo, señaladores de libros, mini llaveros institucionales, bolígrafos institucionales, etc.) que se pueden emplear durante las entrevistas largas para mantener o re-capturar la atención del entrevistado. Éstos, no se entregan con el fin de conseguir información, sino de mantener la atención y el enfoque del entrevistado en la encuesta.

El Banco podrá proporcionar material adicional (por ejemplo, flyers o dípticos con información sobre el Banco, Central en tu Vida, Museo Numismático, etc.) que será entregado a los entrevistados de acuerdo con los protocolos de contacto que se acuerden finalmente con el Consultor.



El Consultor podrá proponer la entrega de obsequios de pequeño valor a conserjes y administradores de edificios como parte de los protocolos de contacto con unidades de difícil acceso o que cuenten con sistemas de seguridad que obligue a interactuar con intermediarios que no son los entrevistados mismos. La propuesta debe incluir el ajuste propuesto a los protocolos de contacto para incorporar la entrega de este material adicional.

#### **IV.19 Conformidad con la Imagen Institucional del Banco**

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

#### **V. ETAPAS DEL PROYECTO**

Para el desarrollo de la Encuesta Financiera de Hogares, el trabajo encomendado al Proveedor se ha dividido en cuatro etapas y cada una de ellas está compuesta por un conjunto de actividades que se deben realizar, incluyendo las entregas de productos. Todas las actividades, salvo que se señale lo contrario, estarán a cargo del Proveedor y son de su exclusiva responsabilidad realizarlas en tiempo y forma adecuada, ajustándose al calendario de actividades que forma parte de estas bases. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco podrá participar en cada una de las etapas mencionadas en los términos que estime convenientes. En los casos en que la actividad señale que el Banco debe revisar, acordar, aprobar o rechazar entregas, éste actuará a través de su contraparte técnica identificada en el contrato. A continuación, se presenta la Tabla 8 con las distintas etapas y sus responsables:

**Tabla 8. Etapas y actividades del proyecto.**

Etapas	Actividades
Primera etapa – Preliminares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco: Ajustes al cuestionario final, previo al piloto</li> <li>• Proveedor: Preparación y desarrollo de la estrategia de entrevistas del panel y de reporte para el piloto según lo ofrecido en la licitación y acordado en el contrato.</li> <li>• Proveedor: Ajustes a la estrategia de entrevistas y de seguimiento y reporte, según requerimientos del Banco.</li> <li>• Proveedor: Programación y comprobación del cuestionario en dispositivos electrónicos.</li> <li>• Banco: Revisión de flujos y mallas de validación y control del cuestionario electrónico.</li> <li>• Banco: Revisión y aprobación de estrategias de contacto de panel y refresco.</li> </ul>



Etapas	Actividades
Segunda etapa – Piloto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedor: Capacitación de los encuestadores y supervisores. El Banco podrá participar en partes específicas de la capacitación.</li> <li>• Proveedor: Realización del piloto de levantamiento de la encuesta (trabajo de campo, 100 encuestas logradas).</li> <li>• Primera entrega (Proveedor): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Base de datos resultante de la encuesta piloto</li> <li>○ Informe sobre cómo se realizó la encuesta; problemas, soluciones, y resultados de los cambios</li> <li>○ Validaciones de flujo y contenido</li> <li>○ Prueba de supervisión de bases de datos y resultados del piloto</li> <li>○ Reporte de comportamiento y opinión de encuestadores.</li> </ul> </li> <li>• Banco: Revisión de la información entregada por el Consultor. Aceptación/Rechazo de entrega.</li> <li>• Banco: Refinamiento de cuestionario de acuerdo con el piloto.</li> <li>• Proveedor: ajuste de software de cuestionario (flujos, validaciones y controles) y adecuación de la capacitación acorde a los resultados del piloto.</li> <li>• Banco: Revisión de cuestionario electrónico.</li> <li>• Banco: Revisión del rendimiento semanal de encuestadores de acuerdo con lo propuesto por el Consultor. Revisión de estrategia de campo con consultor.</li> </ul>
Tercera etapa – Levantamiento de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedor: Capacitación de encuestadores para el levantamiento de la encuesta. El Banco podrá participar en partes específicas de la capacitación.</li> <li>• Proveedor: Levantamiento de encuesta (trabajo de campo).</li> <li>• Proveedor: Procesamiento de la información y llenado de la base de datos.</li> <li>• Proveedor: Validación de los resultados.</li> <li>• Proveedor: Tareas de supervisión interna y externa.</li> <li>• Proveedor: Revisión de rendimiento de encuestadores.</li> <li>• Proveedor: Reuniones semanales para informar avance.</li> <li>• Proveedor: Envíos quincenales de la base de datos al Banco.</li> <li>• Segunda entrega (Proveedor): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Primera base parcial validada de la encuesta (25% de la base de datos).</li> <li>○ Informe de actividades y logros, problemas y soluciones.</li> <li>○ Resultados de supervisión y aplicación de soluciones.</li> </ul> </li> <li>• Banco: Revisión de la información entregada por el Consultor. Aceptación/Rechazo de entrega.</li> <li>• Tercera entrega (Proveedor):</li> </ul>



Etapas	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Segunda base parcial validada de la encuesta (60% de la base de datos).</li> <li>○ Informe de actividades y logros, problemas y soluciones.</li> <li>○ Resultados de supervisión y aplicación de soluciones.</li> <li>• Banco: Revisión de la información entregada por el Consultor. Aceptación/Rechazo de entrega.</li> <li>• Cuarta entrega (Proveedor): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Base final completa validada de encuesta (100% de la base de datos), con las variables de respuesta abierta codificadas.</li> <li>○ Informe de actividades y logros, problemas y soluciones</li> <li>○ Llenado de la base</li> <li>○ Análisis de efectos de atrición en panel, efectos de no respuesta y los reemplazos en la representatividad de la muestra.</li> <li>○ Resultados de supervisión y aplicación de soluciones.</li> </ul> </li> <li>• Revisión de la información por parte del Banco – Aceptación/Rechazo de Entrega.</li> <li>• Quinta entrega (Proveedor): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Base de Datos de Supervisión</li> <li>○ Informe final de supervisión.</li> </ul> </li> <li>• Banco: Revisión de la información por parte del Banco – Aceptación/Rechazo de Entrega.</li> </ul>
Cuarta etapa – Cierre de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco y Proveedor: Periodo de consulta, revisión y garantía.</li> </ul>

## VI. ACTIVIDADES DEL PROVEEDOR

### VI.1 Primera Etapa: principales actividades

#### VI.1.1 Ajustes al cuestionario final, previo al piloto

Previo a la implementación del piloto, el Proveedor propondrá, si lo estimase conveniente, mejoras de formato al cuestionario, que se encuentra en el punto VIII.1, las cuales deberán ser autorizadas por la contraparte técnica del Banco previo a materializarse.

#### VI.1.2 Programación del cuestionario del piloto



El cuestionario debe ser desarrollado en formato digital para ser levantado empleando smartphones o tablets con chip telefónico. El software empleado debe asegurar que la gestión del cuestionario sea ágil y simple para el encuestador.

El cuestionario digital debe tener **al menos** las siguientes funcionalidades:

- i. avance y retroceso a través de los distintos módulos del cuestionario
- ii. modificación de los datos ingresados mientras no se cierre la encuesta
- iii. posibilidad de respuestas en rangos (tanto proporcionados por el hogar como prefijados) en caso de No Sabe o No Responde a preguntas en monto
- iv. aparición en pantalla, a medida que el entrevistador teclea cifras de más de tres dígitos, de puntos separadores de miles
- v. aparición en pantalla tras cada respuesta en pesos de una confirmación en letras de la cantidad introducida
- vi. posibilidad de respuestas tanto en pesos como en escudos, y su conversión automática en función del año referenciado en la respuesta. El Banco facilitará la tabla de conversión.
- vii. introducción de comentarios por parte de los entrevistadores durante la entrevista (por ejemplo, a través de un botón de comentario).
- viii. realización de controles concomitantes de flujo, consistencia, y validez
- ix. continuación de un cuestionario cuando deba ser realizado en más de una visita
- x. emisión de mensajes de alerta cuando se produzcan errores de ingreso, inconsistencias, o los valores ingresados se encuentren fuera de los rangos estipulados en la malla de validación, todo esto sin interrumpir el flujo normal del levantamiento del cuestionario en sí
- xi. borrado de información inconsistente cuando el encuestador haya retrocedido en el cuestionario y cambiado una respuesta fundamental del mismo (por ejemplo, tiene/no tiene cierto tipo de deuda)
- xii. programación de controles automáticos de la labor de los encuestadores durante la aplicación del cuestionario y medidas de calidad de las respuestas diseñadas específicamente para la encuesta
- xiii. la programación debe permitir el reencuestaje en caso de encontrar inconsistencias luego de finalizada la encuesta
- xiv. recolección de información de geolocalización al momento de la realización de la entrevista
- xv. medición del tiempo transcurrido en cada uno de los módulos de la encuesta así como del tiempo de respuesta total de la misma. En caso de encuestas logradas en más de una visita, se requiere el registrar el momento de inicio y término en cada visita
- xvi. registro de la fecha y hora de la realización de la entrevista.

- xvii. grabación de la entrevista
- xviii. Registro de la entrega de estos regalos.

### **VI.1.3 Preparación y desarrollo de la estrategia de entrevistas y ajustes a la regla de seguimiento del piloto.**

La tasa de no respuesta de los hogares en este tipo de encuestas suele aumentar a medida que se asciende en los estratos de riqueza, tal como se observa en la Tabla 6 en el punto IV.1, por lo que es de suma importancia que exista una estrategia acuciosa de acercamiento a los entrevistados que garantice el cumplimiento de las encuestas requeridas. Para ello, el Banco provee de un protocolo de contacto diferenciado para casas y condominios en el punto VIII.6.

El Proveedor deberá desarrollar un plan detallado de estrategia de entrevistas, diferenciado por estrato de riqueza y por muestra (panel y refresco), el que deberá contemplar al menos aspectos tales como: formas de acceder al entrevistado, formas de introducir el objetivo y la importancia de la encuesta (que puede incluir avisos y/o contactos previos con el entrevistado), certificación de los encuestadores para dar seguridad al entrevistado, entrevistas sucesivas en caso de no obtener toda la información requerida, implementación de un centro de consultas (call center) disponible para las posibles consultas de los entrevistados y también para verificación de entrevistas por parte de los supervisores, sitios web informativos de la encuesta, entre otros. Todo lo anterior, debe considerar al menos los lineamientos establecidos en el punto VIII.2.

A su vez, en la estrategia de entrevistas, el Proveedor deberá incluir y mejorar la estrategia de seguimiento (búsqueda, localización, acceso) de los hogares panel, utilizada previamente en la EFH 2021, de manera de cumplir y mejorar la regla descrita en el punto IV.5 y de encontrar a aquellos hogares de panel que cambiaron de dirección.

Se valorará en forma adicional la propuesta que el Proveedor realice para contactar a moradores difíciles de encontrar por razones distintas al estrato socioeconómico o a la existencia de un conserje (por ejemplo, por razones de faenas mineras).

### **VI.1.4 Programación del cuestionario del levantamiento y registro de visitas**

La programación digital del cuestionario es clave para poder determinar varios aspectos del levantamiento de la encuesta, tales como: tiempo del levantamiento (total y por módulo), consistencia de la información entregada, entre otros.

Es por ello que se valorará que el Consultor lleve a cabo la programación del cuestionario de la encuesta atendiendo a tres aspectos fundamentales:



- 1) Permitir una rápida aplicación del cuestionario a los 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 software debe ser capaz de cumplir con los requisitos mínimos de flexibilidad expresados en el punto VI.1.2. El Banco valorará también en forma adicional las propuestas que haga el consultor para mejorar el planteamiento y funcionalidades mínimas requeridas para el software de cuestionario.

El Banco se reserva el derecho de participar en la revisión del cuestionario programado para así colaborar con la revisión de consistencia entre este medio y su versión en papel que se incluye en el punto VIII.1 con los refinamientos que se realicen a partir de los resultados del piloto. Para ello, la empresa pondrá a disposición del Banco al menos dos dispositivos con el software incluido. Los dispositivos serán devueltos a la empresa una vez finalizados los controles. La verificación por parte del Banco del funcionamiento del software de cuestionario no limita ni elimina la responsabilidad de la empresa respecto a su adecuado funcionamiento.

## **VI.2 Segunda Etapa: principales actividades**

Las actividades de la segunda etapa se centran en la capacitación y en la realización del piloto de levantamiento de la encuesta. Estas actividades tienen el sentido de realizar el ejercicio completo de la encuesta a pequeña escala, para realizar a partir de sus resultados todos los ajustes necesarios.

### **VI.2.1 Selección y Capacitación de los encuestadores y supervisores**

La selección y capacitación de los supervisores y encuestadores es un elemento fundamental de las encuestas financieras, dada la naturaleza de la información que se busca recoger, el sobre-muestreo de los hogares con mayor riqueza y las consecuentes dificultades de acceso a las personas. Por ello, es necesario que tanto los supervisores como los encuestadores entiendan a cabalidad la encuesta y el objetivo de ésta, de modo que sean capaces de argumentar la importancia y funcionalidad de la información que están recogiendo.

#### **VI.2.1.a Selección de los encuestadores y supervisores**



La selección de los supervisores y encuestadores deberá considerar su experiencia en encuestas de características similares, así como también su nivel de conocimiento financiero, afín a los datos relevados en la Encuesta y sus habilidades para interactuar de manera efectiva en las entrevistas.

### **VI.2.1.b Capacitación de los encuestadores y supervisores**

La capacitación impartida a supervisores y encuestadores deberá ser presencial y no en cascada, es decir, todos los encuestadores y todos los supervisores deben ser capacitados por el mismo equipo, asegurando así que todos han recibido la misma instrucción. La capacitación constará de dos partes: la primera de ellas estará a cargo del Consultor y versará sobre los aspectos técnicos y prácticos de aplicación y supervisión de la encuesta. Esta primera parte de la capacitación deberá asegurar que los encuestadores sean capaces de administrar adecuadamente el instrumento, de desarrollar habilidades sociales, de comunicación y de acercamiento a los demás para comunicarse y relacionarse con el entrevistado de manera efectiva, y que los supervisores sean capaces de monitorear, corregir y/o enmendar problemas que surjan en el levantamiento, y realizar un control adecuado del trabajo de campo. Asimismo, la capacitación deberá incluir el uso de los dispositivos digitales con los que se implementará la encuesta, y la realización de aplicaciones prácticas del cuestionario con datos ficticios y en entrevistas de juego de roles.

La capacitación de los supervisores deberá contar al menos con un módulo adicional a lo realizado con los encuestadores, en el que se explicará el conjunto de técnicas de supervisión que la empresa proponga realizar para esta 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 básicos (tasa de interés, condiciones de crédito, tipos de activos, cómo leer una cartola de tarjeta de crédito, cómo leer una cartola de dividendo hipotecario, 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 Consultor, 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 totalmente en las dependencias del Consultor, o en algún lugar que el Consultor 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 Consultor deberá incluir un manual de trabajo de campo, un manual del cuestionario, y un manual de supervisión, los que deberán ser aprobados previamente por la contraparte técnica del Banco. Para la elaboración de estos documentos, el Banco entregará lineamientos que constituyen un mínimo conjunto de elementos a incluir en dichos manuales, los que se adjuntan en los puntos VIII.2, VIII.3 y VIII.4, y valorará con puntuación adicional los aportes y mejoras que pueda hacer el Consultor en dichos productos toda vez que hayan sido aprobados por el Banco.

El Consultor deberá explicitar lo más detalladamente posible en su propuesta técnica el programa de capacitación que contempla realizar, especificando duración de la capacitación (días y horas totales y por encuestador), la cual debe cumplir con un mínimo de 16 horas presenciales (por encuestador), metodología y/o técnicas de capacitación, material a utilizar, así como todas las otras materias y/o actividades que el Consultor considere pertinente incorporar.

El Banco se reserva el derecho de asistir a las capacitaciones que se realicen a los supervisores y a los encuestadores para apoyarlas respecto a algunas de las materias técnicas que contempla el cuestionario y, además, evaluar que las capacitaciones se realicen acorde al conjunto mínimo de lineamientos descritos en los puntos VIII.2, VIII.3 y VIII.4 y la propuesta realizada por la empresa.

#### **VI.2.1.c Certificación de supervisores y encuestadores**

El Banco valorará la propuesta de 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 de manera tal de asegurar que quienes la obtengan hayan incorporado los conocimientos y destrezas propias de la encuesta y los pongan en ventaja frente a otros supervisores y encuestadores en versiones futuras de la encuesta. El Banco valorará adicionalmente que las evaluaciones que se propongan distingan entre encuestadores y supervisores, evaluando aspectos propios de cada tipo de actividad.

Todos aquellos encuestadores y supervisores que fueron certificados en la EFH 2021, no requieren de una nueva certificación. La certificación 2021 es válida para el proceso 2024. Sin embargo, el consultor podrá solicitar que los encuestadores y supervisores que ya se encuentren certificados en 2021, se sometan nuevamente a las pruebas para asegurar que las posibles innovaciones en técnicas y protocolos hayan sido adecuadamente incorporadas (re-certificación).

#### **VI.2.2 Piloto del levantamiento de la encuesta**



El Consultor llevará a cabo un “piloto” del levantamiento de la encuesta que permita:

- Medir el tiempo de respuesta del cuestionario (total y por módulo)
- Identificar posibles problemas en el protocolo de contacto, en el cuestionario propiamente tal, en la capacitación y/o en el rendimiento de los encuestadores
- Validar el fraseo de algunas preguntas específicas que el Banco requiera testear en terreno

Todos aquellos elementos que no funcionen de acuerdo a lo previsto deberán corregirse antes de la etapa del trabajo de campo. Esto incluye la eventual actualización del manual del encuestador, 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 y el número de encuestadores dispuestos para el trabajo de campo, el protocolo de levantamiento de las observaciones de panel, 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 propuesta técnica del Consultor deberá explicitar cómo y cuándo se llevará a cabo este piloto, el cual deberá ser consistente con el calendario establecido para el servicio que se describe en el punto VIII.5 y detallar cuál será el protocolo de contacto que se utilizará con los entrevistados, segmentando por estrato de riqueza y por tipo de muestra (refresco y panel 2021).

Para la realización de este piloto, el Proveedor deberá levantar **100** encuestas, si fuese necesario emplear muestra de reemplazo, ésta se administrará de acuerdo a los lineamientos de los puntos IV.10 y IV.11. La muestra entregada corresponderá a observaciones de la Región Metropolitana.

Adicionalmente, el consultor deberá proponer un esquema de supervisión para el piloto que será evaluado en forma independiente de la supervisión propuesta para el levantamiento, debiendo cubrir al menos el 20% de las encuestas levantadas.

### **VI.2.3 Refinamiento de cuestionario y capacitación, en concordancia con los resultados del piloto**

El cuestionario, la capacitación de los encuestadores y la estrategia de entrevistas deberán ser revisados, y de ser necesario, corregidos de acuerdo con el análisis de los resultados del piloto que incluirá al menos la organización de una reunión con los encuestadores que participaron en el ejercicio (focus group), donde tanto el Consultor como el Banco recojan sus impresiones.



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

#### **VI.2.4 Primera entrega: bases de datos del piloto e informe de resultados del mismo**

Si bien el piloto constituye una encuesta de menor envergadura que el levantamiento principal que es objeto de esta licitación, éste busca probar todos los mecanismos asociados a la encuesta, tanto en términos de levantamiento, como de supervisión y producción de información. Por ello, una vez realizado el punto VI.2.2 (Piloto del levantamiento de la encuesta), en un período de tiempo no superior a 2 semanas, el Consultor deberá entregar el primer producto de este Servicio, consistente en:

- 1) **Las bases de datos recolectadas del piloto**, cuyo formato deberá tener los nombres de variables con su descripción respectiva, y las respuestas de cada variable codificadas y etiquetadas, siguiendo los formatos utilizados en los levantamientos anteriores de la encuesta, de modo de facilitar su uso por parte del Banco. El Banco proporcionará los detalles para realizar el nombramiento y etiquetado de las variables. Adicionalmente, éstas deben incluir un identificador para cada hogar que indique a qué muestra pertenece (refresco, panel 2021, reemplazos), número de reemplazos empleados para la observación, incluyendo los códigos de disposición final de cada visita y de cada unidad de la muestra, tanto original como reemplazo, fecha de realización de la encuesta, tiempo de levantamiento, identificador único del encuestador que realizó la entrevista, marca de supervisión, resultado de la supervisión, tipo de supervisión realizada y si la persona entrevistada entregó o no su RUT voluntariamente, y si este es válido.
- 2) **Un informe** que contenga y/o adjunte, según sea el caso, el cuestionario definitivo en formato digital y el software en formato texto, la estrategia de entrevistas probadas en el piloto y las modificaciones incorporadas como resultado de éste, los manuales de capacitación actualizados (si correspondiera), los resultados tabulados del piloto, los ajustes que se proponen en función de este último y los tiempos de respuesta del cuestionario, total y por módulo, indicando tiempos máximos, mínimos y promedios.
- 3) Este informe debe incluir además una programación del levantamiento ajustado por los resultados del piloto. Esta programación debe precisar el número esperado de encuestas logradas por semana, indicando además el número efectivo de encuestadores en terreno por semana y la tasa de logro esperada (encuestas diarias logradas por encuestador). El Consultor debe considerar que las tasas de cooperación y rechazo, así como las tasas de contacto resultarán subestimadas en el piloto ya que el periodo de aplicación de la encuesta en el piloto será reducido respecto del levantamiento principal. En todo caso y para fines de la planificación, los resultados



obtenidos en el piloto deberán considerarse como una cota inferior (conservadora) respecto de los posibles resultados del levantamiento.

El Banco entregará sus comentarios, y aceptará o rechazará la entrega en un plazo máximo de dos semanas, luego de las cuales el Consultor entregará la versión corregida de este primer producto en un plazo máximo de una semana. El Banco evaluará nuevamente lo entregado por el Consultor, en un plazo máximo de una semana y dará su conformidad o rechazará la entrega. En caso de rechazo, el Banco podrá aplicar multas acorde a lo establecido en las bases. Sin perjuicio de la aplicación de multas, el Consultor deberá volver a realizar una entrega corregida.

### **VI.3 Tercera Etapa: principales actividades**

#### **VI.3.1 Capacitación de los encuestadores y supervisores**

El Consultor será el encargado de conducir el proceso de capacitación de los supervisores y encuestadores en sus dependencias, o en el lugar que determine y disponga para este fin. La capacitación sobre temas financieros básicos estará a cargo del Banco y se realizará en las dependencias del Consultor. La capacitación impartida a supervisores y encuestadores deberá ser presencial y no en cascada, es decir, todos los encuestadores y todos los supervisores deben ser capacitados por el mismo equipo, asegurando así que todos reciban la misma instrucción y 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.a y VI.2.1.b, con los ajustes que hubieren resultado de la experiencia del piloto de la Encuesta, previamente aprobados por el Banco.

La capacitación incluirá un manual de trabajo de campo, un manual del cuestionario, y un manual de supervisión, ajustados y aprobados por el Banco según los términos del punto VI.2.3. La capacitación deberá incorporar todos los cambios en los protocolos y estrategias de contacto, entrevistas y supervisión que se hayan realizado a raíz de la experiencia adquirida en la etapa de piloto.

La presentación del programa de certificación de encuestadores y supervisores en los términos del punto VI.2.1, será valorado en la evaluación técnica de las actividades de capacitación.

#### **VI.3.2 Levantamiento de la encuesta**

La encuesta deberá llevarse a cabo de acuerdo con los tiempos comprometidos en la propuesta y de acuerdo con el calendario del punto VIII.5 y las especificaciones detalladas



en el punto IV. Se espera que el levantamiento tenga una duración de no más de seis meses, iniciándose a más tardar el 01 de julio de 2024, y finalizándose a más tardar el 13 de diciembre de 2024.

El Banco se reserva el derecho de acompañar a los encuestadores a realizar las entrevistas y/o a los supervisores cuando verifiquen en terreno la validez de las entrevistas. Asimismo, el Banco se reserva el derecho de verificar durante el levantamiento, parte de las encuestas de panel, de modo de chequear que correspondan efectivamente a un hogar entrevistado en la ronda anterior. El Banco también se reserva el derecho de acompañar otras formas de supervisión que el consultor ofrezca, para evaluar su efectividad y resultados

En caso de ser necesario recurrir a las observaciones de reemplazo, se seguirá el protocolo establecido en los puntos IV.10 y IV.11, debiendo el Banco autorizar el empleo de tales observaciones de reemplazo. En todos los casos en que se realicen reemplazos, se deberá dejar constancia expresa de las circunstancias en las que se decidió dar por desistida una observación.

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

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

Deberán entregarse dos bases de datos una denominada “Levantamiento EFH 2020 aaaa-mm-dd” con la información de la Encuesta, identificando para cada hogar, la fecha de cierre del cuestionario, si corresponde a muestra de panel o de refresco, además de su estrato, macrozona y región, un identificador del encuestador que realizó la entrevista y si la persona entrevistada entregó o no su RUT, teléfono de contacto y correo electrónico voluntariamente, y si estos son válidos; y otra denominada “Contacto\_EFH 2020\_aaaa-mm-dd” con información sobre las incidencias de las visitas, identificando las direcciones recorridas tanto para el panel y refresco, estrato, macrozona y región, identificador del encuestador que realizó cada visita, fechas, horario y número de visitas realizadas, códigos de disposición final de cada visita, duraciones totales y por capítulo, registro de entrega de regalos, reasignación de la observación a otro encuestador, encuesta realizada en una o más visitas (incluyendo los puntos de corte del cuestionario cuando éste sea aplicado en varias visitas), identificador cuando la observación esté sujeta a supervisión o auditoría, esta última base de dato contendrá toda la bitácora de la etapa de levantamiento y el esfuerzo del trabajo de campo realizado sobre cada unidad de la muestra, tanto del panel, como del refresco y sus reemplazos, tanto para las entrevistas logradas como para las entrevistas no efectivas.



El Consultor entregará también al Banco en una base de datos denominada “Encuestadores EFH 2020 aaaa-mm-dd” información sobre los encuestadores (género, edad, nivel educacional, años de experiencia en los términos del punto VI.2.1, entre otras), número de encuestas asignadas, número de encuestas logradas, y observaciones sobre el desempeño de cada encuestador y supervisor. 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 2 formatos digitales: ASCII y algún formato de base de datos como Stata o Excel. Las bases deberán contar con documentación completa adjunta (diccionario de variables, codificaciones y etiquetado), la cual debe utilizar el mismo formato y nombre que el utilizado en las versiones anteriores de la EFH, con los ajustes que pudieran surgir del trabajo de armado de la base del piloto.

Si bien las bases deberán ser enviadas luego de ser validadas (flujos, consistencia, rangos) por el Consultor, el Banco se reserva el derecho de revisarlas y solicitar mejoras en éstas, en los casos en que éste detecte falta de información relevante y/o problemas de consistencia en los datos. Una encuesta se considerará cerrada y aceptada por el Banco cuando éste proceda a la revisión de la misma e informe de su conformidad al Consultor.

Aun cuando el consultor deba realizar las entregas quincenales, 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 quincenales. En este sentido, se valorará que la información levantada en terreno esté disponible en tiempo real para su descarga a pedido del Banco.

Adicionalmente, la base de datos final debe incluir las variables codificadas para aquellas preguntas que son de respuesta abierta, en especial, las preguntas que corresponden al oficio y actividad de las personas que se encuentran ocupadas, en particular, esta codificación se debe realizar utilizando los códigos internacionales CIUO y CIU a cuatro dígitos.

#### **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 que se entreguen por parte de los encuestados. El Proveedor deberá proponer una malla de validación y una metodología que deberá ser aprobada por la contraparte técnica del Banco. La propuesta debe especificar las validaciones de consistencia que se realizarán, 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 VI.1.2, VI.1.4 y VI.2.3, y cuáles serán incorporadas solamente en la malla de validación *Ex post* de la encuesta.

Dentro de las validaciones que el Consultor deberá implementar, se incluyen las validaciones básicas propias de toda encuesta (tales como porcentajes y sumas de porcentajes en rangos definidos, chequeos de valores positivos y/o de valores negativos, chequeos de valores que no pueden ser cero, etc) y también las validaciones de consistencia entre variables del mismo módulo y/o inter-módulos. Estas últimas, si bien se espera que el Consultor las considere en su malla de validación propuesta, podrán ser complementadas también con requerimientos de validación que el Banco entregue al Consultor.

El Banco valorará las propuestas de validación que realice el consultor y que resulten ser una innovación, a juicio del Banco, sobre las ya mencionadas.

### **VI.3.5 Reuniones semanales para informar avances**

Cada semana se realizará una reunión entre el Consultor y el Banco, en donde el Consultor informará los avances logrados en el levantamiento, las dificultades que hubieran surgido en éste, así como las soluciones implementadas y/o las propuestas de solución a implementar. La información sobre este avance deberá incluir, además, un detalle de los siguientes aspectos:

- 1) Una comparación entre la programación del levantamiento, tal como se señala en el punto VI.2.4 numeral 3, y el levantamiento efectivo. En dicha comparación, se deberá precisar el número de encuestas por semana, esperadas y efectivas, indicando además el número de encuestadores en terreno por semana y la tasa de logro (encuestas diarias logradas por encuestador) esperada y efectiva. En caso de haber menos encuestas efectivas que programadas, el Consultor deberá indicar las razones para el no cumplimiento de esa programación, indicando por ejemplo si el hogar estaba vacío o si rechazó responder, el número de contactos realizados, las horas de contacto, etc. y, principalmente, la estrategia para volver a alcanzar lo programado.
- 2) Un reporte con las actividades de supervisión realizadas y el porcentaje de encuestas efectivamente supervisadas, tomando en cuenta que el porcentaje de verificaciones efectivas debe corresponder como mínimo a un 20% del total de encuestas programadas a realizar (que asciende a 900 encuestas en total, distribuido proporcionalmente en cada una de las entregas) o el mayor porcentaje que proponga el consultor, con sus diferentes técnicas de supervisión.



- 3) Un reporte de los tiempos de respuesta del cuestionario, total y por módulos, incluyendo también las tasas de rechazo total, por estrato socioeconómico y por macrozona.

### **VI.3.6 Envíos quincenales de la base de datos al Banco**

Una vez iniciado el levantamiento de la encuesta definitiva, el Consultor deberá enviar al Banco, en forma quincenal, las bases de datos que resulten de dicho trabajo en terreno. Estas bases deberán incluir encuestas finalizadas, cuyos resultados hayan sido validados por parte del Consultor previo a su envío al Banco. El Banco podrá revisarlas y enviar al Consultor sus observaciones sobre errores o inconsistencias, si las hubiera, en un plazo no mayor a 5 días hábiles luego de haber recibido las bases. El Consultor deberá, a su vez, registrar en una base de datos cada uno de estos errores o inconsistencias, con un identificador, e indicando para cada uno de ellos la resolución y estatus, dando así respuesta al Banco sobre estas observaciones e incorporar las correcciones, si corresponde, en los próximos envíos quincenales al Banco. Estos envíos quincenales se mantendrán durante todo el período que dure el levantamiento. El hecho que el Banco no envíe observaciones, no implica en ningún caso, que el Banco ha recibido conforme las bases de datos. Éstas sólo se considerarán recibidas cuando se cumplan los requisitos de los puntos VI.3.7, VI.3.8 y VI.3.9.

El formato de estas bases de datos enviadas quincenalmente se ajustará al formato acordado por el Banco y el Consultor en el piloto, con los posteriores ajustes que se hagan necesarios para incorporar la información detallada en el punto VI, y toda otra información adicional acordada en las reuniones semanales. Sin perjuicio de lo anterior, las bases entregadas deberán contener sus variables formateadas y nombradas en concordancia con las encuestas anteriores de la EFH, incluyendo una descripción del contenido de las mismas, con la correspondiente codificación y etiquetado del contenido. El Consultor enviará estas bases de datos en al menos 2 formatos digitales: ASCII y algún formato de base de datos como Stata o MS Excel.

Adicionalmente el proveedor deberá hacer envíos semanales de la Base de Contactos, la que consiste en el total de casos que conforman la muestra de la EFH y cada una de sus visitas con el Código de Disposición Final y observaciones.

### **VI.3.7 Segunda entrega: 25% de la base de datos de levantamiento**

Una vez encuestado y validado el 25% de la muestra total, y en la fecha indicada en el calendario de actividades del punto VIII.5, el Consultor deberá entregar el segundo producto de este Servicio. El 25% de la muestra total deberá estar constituido al menos por un 30% de las observaciones de panel y un 35% de hogares del estrato 3.



La segunda entrega consistirá en:

- 1) Las bases de datos del 25% de la muestra total con los requerimientos mínimos anteriormente fijados, cuyo formato debe corresponder al descrito en los puntos VI.3.3 y VI.3.6, incorporando además las correcciones solicitadas por el Banco producto de su revisión de los envíos quincenales. Las observaciones incluidas en la base, deben ajustarse a los niveles de avance esperados, de acuerdo a lo planteado en el punto V y al plan de levantamiento propuesto por la empresa en el punto VI.2.4 numeral 3.
- 2) Un informe que contenga una descripción del trabajo en terreno para este 25% del levantamiento total, incorporando antecedentes tales como estrategia de entrevistas y respectivos ajustes, si fuera el caso, dificultades en el levantamiento y soluciones implementadas, tiempos de respuesta total y por módulos, tasas de rechazo, información sobre los supervisores y encuestadores en los términos del punto VI.3.3, entre otros. Este informe deberá contener y sistematizar, al menos, toda la información entregada parcialmente en las reuniones semanales, de acuerdo a lo indicado en el punto VI.3.5.
- 3) La base de datos de supervisión, correspondiente al porcentaje propuesto por el consultor proporcional al 25% de la muestra, en conjunto con un informe de actividades de supervisión y un reporte cuantitativo de éstas.
- 4) Base de datos con el registro de errores reportados quincenalmente por el Banco, resolución y estatus.
- 5) Base de contacto para el 100% de la muestra con el código de disposición final y observaciones para cada una de las visitas realizadas en cada unidad muestral.

El Banco remitirá sus comentarios a esta entrega compuesta por las bases de datos de levantamiento y supervisión y los respectivos informes, en un plazo máximo de dos semanas, luego de las cuales el consultor entregará la versión final de ambos en un plazo máximo de una semana. El Banco evaluará nuevamente lo entregado por el Consultor, en un plazo máximo de una semana y dará su conformidad o rechazará la entrega. En caso de rechazo, el Banco podrá aplicar las multas establecidas en el Modelo de Contrato del Anexo B de estas bases de licitación. Sin perjuicio de la aplicación de las referidas multas, el Consultor deberá volver a realizar una entrega corregida.

### **VI.3.8 Tercera entrega: 60% de la base de datos de levantamiento**

Una vez encuestado y validado el 60% de la muestra total, y en la fecha indicada en el calendario de actividades del punto VIII.5, el Consultor deberá entregar el tercer producto de



este Servicio. El 60% de la muestra total deberá estar constituido, al menos, por un 65% de las observaciones de panel y un 70% de hogares del estrato 3.

La tercera entrega consistirá en:

- 1) Las bases de datos del 60% de la muestra total con los requerimientos mínimos anteriormente fijados, cuyo formato debe corresponder al descrito en los puntos VI.3.3 y VI.3.6, incorporando además las correcciones solicitadas por el Banco producto de su revisión de los envíos quincenales. Las observaciones incluidas en la base deben ajustarse a los niveles de avance esperados de acuerdo con lo planteado en el punto V y al plan de levantamiento propuesto por la empresa en el punto VI.2.4 numeral 3.
- 2) Un informe que contenga una descripción del trabajo en terreno para este 60% del levantamiento total, incorporando antecedentes tales como estrategia de entrevistas y respectivos ajustes, si fuera el caso, dificultades en el levantamiento y soluciones implementadas, tiempos de respuesta total y por módulos, tasas de rechazo, información sobre los supervisores y encuestadores en los términos del punto VI.3.3, entre otros. Este informe deberá contener y sistematizar, al menos, toda la información entregada parcialmente en las reuniones semanales, de acuerdo con lo indicado en el punto VI.3.5.
- 3) La base de datos de supervisión correspondiente al porcentaje propuesto por el consultor proporcional al 60% de la muestra, en conjunto con un informe de actividades de supervisión y un reporte cuantitativo de éstas.
- 4) Base de datos con el registro de errores reportados quincenalmente por el Banco, resolución y estatus.
- 5) Base de contacto para el 100% de la muestra con el código de disposición final y observaciones para cada una de las visitas realizadas en cada unidad muestral.

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



### **VI.3.9 Cuarta entrega: 100% de la base de datos de levantamiento**

La cuarta entrega por parte del Consultor corresponderá a la base de datos total validada y supervisada, en la fecha indicada en el calendario de actividades del punto VIII.5. Esta entrega constará de:

- 1) Base de datos completa y validada con la codificación de las preguntas abiertas, cuyo formato debe corresponder al descrito en los puntos VI.3.3 y VI.3.6, incorporando además las correcciones solicitadas por el Banco producto de su revisión de los envíos quincenales y de los envíos de las entregas previas (25% y 60% de la muestra).
- 2) Un informe que contenga una descripción del trabajo en terreno para todo el levantamiento, incorporando antecedentes tales como estrategia de entrevistas y respectivos ajustes, si fuera el caso, dificultades en el levantamiento y soluciones implementadas, tiempos de respuesta total y por módulos, tasas de rechazo, porcentaje de supervisiones efectivas marcando cada observación supervisada, indicando método de supervisión, código de supervisor, y resultado de la supervisión, ajustado al porcentaje de supervisión propuesto por el consultor, entre otros. Este informe deberá contener y sistematizar a lo menos toda la información entregada parcialmente en las reuniones semanales y en las dos entregas previas (25% y 60% de la muestra), de acuerdo a lo indicado en el punto VI.3.5. El informe también contendrá información sobre el llenado de la base, efectos de atrición en panel, efectos de no respuesta y los reemplazos en la representatividad de la muestra.
- 3) Base de datos con el registro de errores reportados quincenalmente por el Banco, resolución y estatus.
- 4) Base de contacto para el 100% de la muestra con el código de disposición final y observaciones para cada una de las visitas realizadas en cada unidad muestral.

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



### **VI.3.10 Quinta entrega: Base de supervisión e informe correspondiente**

Dos semanas después de recibida la base total del levantamiento, el Consultor entregará:

- 1) La base de datos de supervisión, que tendrá el mismo identificador de la base principal de la encuesta para cada hogar supervisado. La base contendrá el detalle del tipo de supervisión realizada, resultados obtenidos, comentarios y observaciones particulares, que no revelen información de contacto, correspondientes al hogar supervisado, con las medidas correctivas aplicadas, si las hubiere. El total supervisado debe corresponder, al menos, a lo comprometido por el consultor en su oferta técnica.
- 2) Informe completo de las actividades y resultados de la supervisión durante todo el período de levantamiento de la encuesta, con sus problemas y aplicación de soluciones, y que cumpla con las características descritas en el punto IV.16. Asimismo, deberá ir acompañada de los protocolos e instrumentos de contraste empleados en el proceso, y la versión final del manual de supervisión aprobado por el Banco.

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

### **VI.4 Otras actividades posteriores al trabajo de campo**

Con el fin de asegurar la calidad del servicio, el Consultor se compromete a prestar un servicio de atención de consultas por un período de nueve meses, contados desde la aprobación por parte del Banco de la entrega final de las bases de datos, de acuerdo a lo indicado en el punto VI.3.9 y VI.3.10. El referido servicio, se materializará en reuniones entre la contraparte técnica que asigne el Banco y el Consultor, 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 Consultor 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 a entregar consistirán en entregas de bases de datos acompañadas de informes que expliquen la naturaleza de la actividad desarrollada y los resultados de ésta, según la programación indicada en el cronograma de actividades propuesto en el punto VIII.5. Los informes deben incluir un resumen ejecutivo que destaque los aspectos más relevantes asociados a la entrega que acompañan.

### **VII.1 Primera entrega**

Consiste en:

- 1- Base de datos de la prueba piloto validada y sin errores.
- 2- Informe de resultados del piloto que detalle la estrategia de entrevistas y los ajustes que se proponen producto del piloto, los tiempos de entrevista, los manuales de capacitación, entre otros. Este informe deberá contener el detalle indicado en el punto VI.2.4.
- 3- Cuestionario definitivo en formato digital y los programas del cuestionario en formato texto.
- 4- Base de datos con intentos de contacto y Códigos de disposición final de cada caso y cada intento.

Se considera requisito de aprobación de la primera entrega cumplir con todos los puntos anteriores.

### **VII.2 Segunda entrega**

Consiste en:

- 1- Base de datos con al menos un 25% de las encuestas validadas y sin errores producto del levantamiento y revisiones quincenales de las bases de datos preliminares
- 2- Base de datos con el registro de los errores reportados por el Banco en las entregas quincenales con el detalle del error, estatus y resolución.
- 3- Informe sobre trabajo de campo y supervisión respectivos, de acuerdo a lo estipulado en el punto VI.3.7.
- 4- Base de contactos con el total de intentos en cada caso y código de disposición final de cada caso y visita.



Se considera requisito de aprobación de la segunda entrega cumplir con todos los puntos anteriores.

### **VII.3 Tercera entrega**

Consiste en:

- 1- Base de datos con al menos un 60% de las encuestas validadas y sin errores producto del levantamiento y revisiones quincenales de las bases de datos preliminares
- 2- Base de datos con el registro de los errores reportados por el Banco en las entregas quincenales con el detalle del error, estatus y resolución.
- 3- Informe sobre trabajo de campo y supervisión respectivos, de acuerdo a lo estipulado en el punto VI.3.8.
- 4- Base de contactos con el total de intentos en cada caso y código de disposición final de cada caso y visita.

Se considera requisito de aprobación de la tercera entrega cumplir con todos los puntos anteriores.

### **VII.4 Cuarta entrega**

Consiste en:

- 1- Base de datos con el 100% de las encuestas validadas y sin errores producto del levantamiento y revisiones quincenales de las bases de datos preliminares
- 2- Base de datos con el registro de los errores reportados por el Banco en las entregas quincenales con el detalle del error, estatus y resolución.
- 3- Informe sobre trabajo de campo y supervisión respectivos, de acuerdo a lo estipulado en el punto VI.3.9.
- 4- Base de contactos con el total de intentos en cada caso y código de disposición final de cada caso y visita.

Se considera requisito de aprobación de la cuarta entrega cumplir con todos los puntos anteriores.

### **VII.5 Quinta entrega**

Consiste en:

- 1- El 100% de la base de supervisión validada y sin errores
- 2- Informe de supervisión según lo solicitado por el Banco en el punto número VI.3.10 de este Anexo y lo propuesto por la Empresa en su Oferta Técnica.



Se considera requisito de aprobación de la quinta entrega cumplir con todos los puntos anteriores.

## VIII. PROPUESTA TÉCNICA

La Empresa debe incluir una descripción detallada de su propuesta técnica, describiendo exhaustivamente 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. Currículum de la entidad
  - a) Trayectoria de la empresa y cartera de clientes
  - b) Experiencia en consultorías previas a la presente licitación (de acuerdo con el Formulario N°5)
2. Antecedentes técnicos
  - a) Plazo de entrega de la encuesta
  - b) Propuesta de ejecución de la encuesta
  - c) Personal que participará en la encuesta (en el caso de los encuestadores y supervisores de acuerdo con el Formulario N°7)
  - d) Número de horas asignadas al proyecto (de acuerdo con el Formulario N°8)
  - e) Recursos materiales asignados a la encuesta
  - f) Secreto estadístico

Cada uno de estos antecedentes se requerirán para la evaluación de cumplimiento de la oferta, según lo descrito a continuación:

### 1. Currículum de la entidad:

- a) Trayectoria de la empresa y cartera de clientes

La Empresa deberá indicar la cantidad de clientes que dispone o ha tenido en los últimos 10 años y cuyo valor exceda las UF 2000, los que deberá ordenar en función de los proyectos o estudios por fecha más reciente a la más antigua, utilizando el siguiente formato:

Empresa o Institución	Nombre del Proyecto y monto del presupuesto en pesos	Fecha de inicio y término	Descripción del proyecto (incluir además el número de encuestas)	Nombre del contacto	Teléfono y e-mail del contacto
1.					
2.					
3.					



.....					
-------	--	--	--	--	--

El Banco se reserva el derecho a validar los antecedentes entregados.

b) Experiencia en consultorías previas a la presente licitación

El Proveedor deberá indicar **al menos cinco proyectos** o estudios más importantes en los que ha participado en los últimos 10 años habiendo participado en al menos 1 durante los últimos 5 años, priorizando aquellos con características similares al de las presentes Bases. La calificación de importancia la dará la propia empresa, y podrá estar asociada al tamaño del proyecto, complejidad, sensibilidad del tipo de información solicitada, similitudes con la EFH, o cualquier otra característica que El Proveedor estime relevante para considerar estos proyectos como los más importantes. Estos cinco proyectos deberán presentarse según lo establecido en el Formulario N°5, completando un formulario para cada proyecto, ordenados por fecha, desde el más reciente.

Adicionalmente, para cada uno de estos proyectos, la empresa debe completar la Ficha de Caracterización, incluida en el formulario N°5, que contempla la siguiente información:

- ✓ Precontacto de la muestra
- ✓ Nivel de cobertura geográfica
- ✓ Tipo de información solicitada
- ✓ Número de encuestas efectivamente realizadas (cerradas)
- ✓ Tipo de tecnología usada en la captura de datos
- ✓ Validaciones en línea y registro de bitácora de entrevista
- ✓ Tiempo promedio de duración de las entrevistas
- ✓ Características del proceso de supervisión
- ✓ Tasa de supervisión
- ✓ Capacitación del equipo de levantamiento

Para lo solicitado en las letras a y b precedentes, el Banco podrá llamar a algunas de las instituciones para consultar su evaluación respecto al trabajo realizado por el Proveedor. En el evento que algunos de estos proyectos hayan sido realizados para alguna unidad del Banco, este último podrá contactar a los encargados técnicos de esos proyectos para consultar su evaluación.

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



## 2. Antecedentes técnicos

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

### a) Plazo de entrega de la encuesta

La ejecución de todas las actividades contempladas para la EFH 2024 deberá tener una **duración máxima de 11 meses calendario**, a partir de la fecha de inicio del servicio que se indica en el Calendario de Actividades y tener en consideración las especificaciones técnicas detalladas en el Anexo A. El Proveedor deberá presentar una propuesta de plazo ofertado, el que deberá presentarse asociado a un “cronograma de actividades” para el estudio. La propuesta de cronograma debe ser consistente con el calendario de actividades presentado en el Apéndice V de la sección VIII.5 del Anexo A, en lo referido al plazo máximo de 6 meses de levantamiento y a las fechas intermedias para las entregas. Dentro de este marco de fechas, el cronograma propuesto deberá detallar el tiempo en el cual se llevarán a cabo cada una de las actividades correspondientes a la primera, segunda y tercera etapa especificadas en los numerales VI.1 a VI.3 del Anexo A de las presentes bases, así como también los plazos de entrega para los productos detallados en el Apéndice V, del mismo Anexo A.

El Proveedor deberá proponer un calendario de levantamiento que precise el número esperado de encuestas a lograr por semana. Para esto, deberá especificar el número de encuestadores en terreno por semana y la tasa de logro esperada (encuestas diarias logradas por encuestador). El valor esperado de esta tasa deberá estar debidamente fundamentado en la propuesta de la Empresa. Además, deberá indicar las variables de ajuste que considerará emplear en el escenario que no se esté cumpliendo con el avance esperado.

Sin perjuicio de lo señalado, la entidad podrá presentar una oferta que contemple un plazo menor al indicado. En todo caso, el plazo comprometido en el cronograma de actividades propuesto para efectos del cumplimiento del contrato será aquél señalado en la oferta del Proveedor seleccionado.

### b) Propuesta de ejecución de la encuesta:

El Proveedor deberá incluir su propuesta técnica para desarrollar el estudio, de acuerdo con los antecedentes y condiciones establecidas en las Especificaciones Técnicas que se señalan en el Anexo A de las presentes bases. En particular, la propuesta deberá detallar cómo se llevará a cabo cada una de las actividades correspondientes a la primera, segunda y tercera etapa especificadas en los numerales



VI.1 a VI.3 del mismo Anexo A. Esta presentación debe ser por actividad y debe incluir un índice.

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

- Calidad y capacitación de los encuestadores y supervisores. (Actividad VI.2.1 Anexo A).
- Levantamiento de la información: Supervisión de trabajo en terreno (Actividad IV.16 Anexo A) y condiciones de resguardo de información estadística sensible.
- Estrategia de acercamiento para entrevistas. (Actividad VI.1.3 Anexo A).
- Supervisión del trabajo en terreno. (Numeral IV.16 Anexo A).
- Secreto estadístico. (Cláusula Décima, Numeral 10.2 Anexo B)
- Cuestionario (Números IV.6, VI.1.1 y VI.1.2 Anexo A)
- Validación de los resultados de las encuestas (chequeo de datos incoherentes y procedimientos de corrección) (Actividad VI.3.4 Anexo A).
- Seguimiento del levantamiento (Números IV.13, IV.14 y VI.3.4 Anexo A)
- Cronograma de actividades (Numeral IV.8 Anexo A)

c) Del personal que participará en la encuesta:

La Empresa deberá incluir el currículum de los profesionales que formarán el equipo de profesionales a cargo del proyecto, Jefe del Proyecto, Director Ejecutivo, Coordinador de Desarrollo de Instrumentos, Coordinador de Trabajo de Campo y Coordinador de Procesamiento de Datos, todos **con experiencia mínima de 3 años en proyectos similares; y supervisores, con experiencia mínima de 2 años en proyectos similares**, antecedentes que el Banco evaluará de acuerdo a los requerimientos técnicos establecidos en este Anexo A de las presentes bases. En todo caso, el Proveedor deberá destacar en su oferta los siguientes antecedentes para cada uno de los profesionales, los que serán evaluados por el Banco:

- ✓ Antecedentes académicos.
- ✓ Experiencia laboral, detallando específicamente aquellos aspectos que se consideren pertinentes a la calificación necesaria para elaborar el estudio.
- ✓ Cargo y antigüedad dentro de la empresa.



- ✓ Cargo a ocupar en el estudio, describiendo las principales funciones que desarrollará en el proyecto y nombrando los otros proyectos en los que estará involucrado en el período de ejecución del producto o servicio que se está contratando en esta licitación.
- ✓ Lista de proyectos en los cuales han participado y empresas para las cuales fueron realizados.

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

d) Número de horas asignadas al proyecto

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

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

La Entidad deberá presentar además el compromiso de horas de trabajo, para cada uno de los profesionales que participarán en el proyecto, en el Formulario que se adjunta como **Formulario N°8** de estas bases, el cual no deberá ser modificado unilateralmente por la Empresa. El compromiso de horas de trabajo indicado en dicho formulario deberá ser consistente con lo informado para el jefe de proyecto y supervisores, en el cuadro (arriba) de este numeral. En todo caso, el jefe de proyecto debe tener dedicación exclusiva a este estudio.

e) Recursos materiales asignados a la encuesta:

La Empresa deberá describir los materiales para llevar a cabo las actividades tanto de levantamiento, como de procesamiento de los datos. En particular, se deben especificar los medios electrónicos que se utilizarán (Smartphones, Tablets o PDA/notebooks/laptops), indicando las especificaciones técnicas de estos instrumentos (cantidad, modelo, antigüedad, capacidad de procesamiento, memoria,



etc.) así como los paquetes computacionales que son utilizados para la validación de la información.

f) Secreto estadístico

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

g) Presentación de la oferta (exposición)

De acuerdo con lo establecido en el “Calendario de Actividades”, los oferentes deberán realizar una presentación de su oferta en el Banco.

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

- 15 minutos de exposición por parte del oferente
- 30 minutos de preguntas y respuestas

## **VIII. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL**

### **VIII.1 Borrador de cuestionario de la Encuesta Financiera de Hogares**

Se adjunta en documento separado en el Apéndice I.

### **VIII.2 Lineamientos para manual de trabajo en terreno de levantamiento**

Se adjunta en documento separado en el Apéndice II.

### **VIII.3 Lineamientos para manual del cuestionario**

Se adjunta en documento separado en el Apéndice III.

### **VIII.4 Lineamientos para protocolo de supervisión**

Se adjunta en documento separado en el Apéndice IV.

### **VIII.5 Calendario para la ejecución del servicio**

Se adjunta en documento separado en el Apéndice V.

### **VIII.6 Protocolo de contacto**

Se adjunta en documento separado en el Apéndice VI.



**ANEXO B  
MODELO DE CONTRATO A SUSCRIBIR**

Nº [     ]

**CONTRATO  
SERVICIO DE ENCUESTA FINANCIERA DE HOGARES 2024**

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 Encuesta Financiera de Hogares 2024, 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°90005809 de fecha [     ] de [     ] de 20[     ]], que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa, con fecha [     ] de [     ] de 20[     ] y aceptada por el Banco mediante carta N° [     ] de fecha [     ] de [     ] de 20[     ]; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

**SEGUNDO :                     Vigencia del Contrato**

El presente Contrato tendrá una vigencia de 18 meses contados desde el [                     ].

Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes a la prestación del Servicio será de 11 meses, contados desde la fecha de suscripción entre las partes del Acta de Inicio de los Servicios, más un período de 5 meses de atención de consultas del Banco.

**TERCERO :                     Especificaciones Técnicas del Servicio**

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



**CUARTO : Precio del Servicio**

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

*[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]*

<b>Precio por Encuesta</b>	<b>N° Encuestas Requeridas(*)</b>	<b>Precio Unitario Neto</b>	<b>Impuesto</b>	<b>Valor Total Bruto</b>
UF	4.500	UF	UF	UF

(\*) El Banco se reserva el derecho de requerir el levantamiento de hasta 200 encuestas de panel adicionales. Cada encuesta de panel que se levante adicionalmente será pagada al valor unitario ofertado por el levantamiento de las 4.500 encuestas.

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.

**QUINTO : Forma y lugar de pago del Servicio**

El Banco pagará el valor del Servicio en 6 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:

**a) Primera Cuota:** equivalente al 10% del precio 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.

**b) Segunda Cuota:** equivalente al 25% del precio del servicio, se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del producto detallado en el punto VII.2 del ítem VII, Productos, indicado en el Anexo N°1.

**c) Tercera Cuota:** equivalente al 25% del precio del servicio, se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del producto detallado en el punto VII.3 del ítem VII, Productos, indicado en el Anexo N°1.

**d) Cuarta Cuota:** equivalente al 25% del precio del servicio, se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco del producto detallado en el punto VII.4 del ítem VII, Productos, indicado en el Anexo N°1.





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 la multa que se señala a continuación.

Por cada día corrido de atraso respecto a las fechas comprometidas por la Empresa en el Calendario para la Ejecución del Servicio o, por incumplimiento del plazo de 5 días hábiles establecidos para solucionar las observaciones, el Banco podrá aplicar las deducciones que se establecen en la siguiente Tabla:

<b>Días corridos de atraso en la entrega de los productos</b>	<b>Deducción Total (UF)</b>
Por cada día de atraso o fracción de día superior a 5 días hábiles	UF 15
<b>Correcciones solicitadas a la Empresa</b>	<b>Deducción Total (UF)</b>



Por cada solicitud de corrección adicional efectuada por el Banco a la Empresa, a partir de la segunda iteración en adelante	Segunda iteración: UF 40 Tercera iteración y adicionales por sobre la tercera: UF 80, incrementándose este valor en UF 15 adicionales, por cada iteración adicional.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

De producirse dicho evento, el Banco a su juicio exclusivo, imputará la multa aplicada al precio establecido para el Servicio, y se hará efectiva a la Empresa a través de la emisión de una nota de cobro, cuyo monto será descontado del próximo o de próximos pagos a efectuar a la Empresa, o bien, el Banco hará efectiva la garantía de fiel cumplimiento.

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

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

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

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

#### **NOVENO : Garantía por fiel cumplimiento de Contrato**

Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que se deriven del presente Contrato, la Empresa hace entrega en este acto de una Garantía por fiel cumplimiento de Contrato (la "Garantía"), por la suma de UF [\_\_\_\_], monto equivalente al 10% del valor total del Contrato, impuestos incluidos, documento que deberá tener fecha de vigencia superior en 30



días corridos a la fecha de término de la vigencia de la prestación del Servicio. Dicho instrumento deberá señalar que la Garantía se extiende para “garantizar el fiel cumplimiento del Contrato”.

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.

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

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

### **10.1) Propiedad Intelectual**

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

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

### **10.2) Secreto Estadístico**

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

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

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

Por otra parte, la Empresa se compromete a llevar a cabo todos los cruces de información de la muestra de la Encuesta Financiera de Hogares con otras bases de datos que el Banco



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

### **10.3) Exactitud de los Informes**

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

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

### **UNDÉCIMO : Personal**

La Empresa ejecutará el Servicio a que se refiere el presente Contrato con trabajadores de su dependencia, por lo que será de su exclusivo cargo y responsabilidad el cumplimiento estricto de las leyes tributarias, laborales, previsionales y de seguridad social, especialmente en lo que se refiere al pago de las remuneraciones, gratificaciones, horas extraordinarias, 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 de Información Estadística, quien deberá ser considerado como Encargado Técnico en los aspectos técnicos de este Contrato. Asimismo, la Empresa nombrará a un profesional como Encargado Técnico o Supervisor, quien será considerado como contraparte técnica válida ante el Banco.

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

<b>NOMBRES</b>	<b>EN REPRESENTACIÓN DE</b>
	BANCO
	EMPRESA

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

#### **DECIMOTERCERO : Confidencialidad**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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



**DECIMOCUARTO : 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.

**DECIMOQUINTO : 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.

**DECIMOSEXTO : 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.

**DECIMOSÉPTIMO : 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.

**DECIMOCTAVO : 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.



**DECIMONOVENO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación**

La Empresa no podrá ceder o transferir, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones del presente Contrato ni sus obligaciones, salvo autorización expresa del Banco.

A la Empresa le estará prohibido subcontratar la prestación del Servicio materia de este Contrato.

**VIGÉSIMO : Equipamiento y Materiales**

El Banco se compromete a disponer los lugares adecuados y/o infraestructura física eventualmente necesaria para la debida prestación del Servicio. No obstante, la Empresa deberá disponer de materiales, elementos y equipamientos necesarios para la ejecución del presente Contrato.

**VIGÉSIMO PRIMERO : 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 SEGUNDO : 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 TERCERO : 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 CUARTO : Anticorrupción**

La Empresa deberá asegurarse durante la vigencia del contrato que:

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

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

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

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

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

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



## **VIGÉSIMO 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.

a) La Empresa declara que ningún trabajador será objeto de discriminación arbitraria por motivos de raza o etnia, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, discapacidad, religión o creencia, sindicalización o falta de ella, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal o enfermedad.

## **VIGÉSIMO SEXTO : Canal de Denuncias de Proveedores**

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

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

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

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



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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO : Modificación de Condiciones**

Las partes acuerdan que toda intención de modificación a la 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 OCTAVO : Servicios Adicionales**

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

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

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

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



## VIGÉSIMO NOVENO : Evaluación de Proveedores

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

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

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

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

Nota	Descripción
1	Desempeño Deficiente / No cumple
2	Desempeño Regular / Cumple Parcialmente
3	Desempeño Suficiente / Cumple lo Esperado
4	Muy buen Desempeño / Cumplimiento
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 : Cambio de Estructura Societaria**

Durante la vigencia del presente Contrato, la Empresa se obliga a informar al Banco, cualquier cambio en la estructura societaria o de propiedad de la Empresa declarada en el Proceso de Licitación/Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

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

### **TRIGÉSIMO PRIMERO : Legislación aplicable y domicilio**

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

### **TRIGÉSIMO SEGUNDO : Resolución de Conflictos**

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

### **TRIGÉSIMO TERCERO : Representación**

Las personerías de don[/doña [ ] 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 CUARTO : 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

4

**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

