

Solicitud de Cotización en Línea N° 90001892

Objeto: Servicio Estudio de Comportamiento de Pago 2022

Fecha: 30 de noviembre de 2021

Mediante el presente Proceso de Cotización en Línea, el Banco Central de Chile invita a los Proveedores interesados en presentar una oferta por los Productos y/o Servicios señalados precedentemente, de acuerdo con las condiciones que se adjuntan a esta Solicitud de Cotización. La adjudicación de este Proceso será formalizada mediante la suscripción de un Contrato, de acuerdo con el Modelo que se adjunta a esta Solicitud.

El presente Proceso de Compras será gestionado a través del Portal de Compras en Línea del Banco Central de Chile y será el único canal de comunicación electrónico con los Proveedores.

Los Proveedores interesados en participar en este proceso de Cotización, comunicarán su interés aceptando el “Acuerdo de Participación” establecido en el Portal como prerrequisito 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 a los correos electrónicos jrodriguez@bcentral.cl con copia a cotizaciones@bcentral.cl, indicando en el Asunto el número y nombre de este Proceso, y en el cuerpo del correo su Razón Social, RUT y domicilio, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto.

El Proceso de Cotización 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 participantes mediante la mensajería del Portal.

Forman parte integrante de esta Solicitud de Cotización, 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

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**



1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. En adelante, los Productos y/o Servicios objeto de este proceso de Cotización se mencionarán indistintamente como “el Producto” o “los Productos” y/o “el Servicio” o “los Servicios”; las empresas invitadas a participar, se mencionarán indistintamente como el “Proveedor”, el “Oferente” o la “Empresa”; el Portal de Compras del Banco Central de Chile como el “Portal” y el Banco Central de Chile, como el “Banco”.
- 1.3. En caso que un Proveedor tenga consultas u observaciones sobre esta Solicitud de Cotización deberá enviarlas a través del sistema de mensajería del Portal dentro del plazo señalado en el Calendario de Actividades. Las respuestas a estas consultas serán enviadas por el Banco, vía mensajería del Portal, dentro del plazo indicado en el Calendario de Actividades y se harán extensivas a todos los participantes que manifestaron interés en participar de este Proceso.
- 1.4. 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. 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.

- 1.5. 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 esta Solicitud de Cotización.

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.

- 1.6. Los precios y plazos ofertados, deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.7. Adicionalmente, deberá incluir en su Oferta los siguientes antecedentes:
 - a) Las Declaraciones que se señalan a continuación, debidamente firmadas por el representante de la Empresa, utilizando para estos efectos, los Formularios que se adjuntan en la Sección “Contenido” del Portal:

- i. Presentación de la Oferta Técnica y Económica
- ii. Declaración de Cumplimiento Técnico, Administrativo, Legal y Plazo Máximo de Entrega
- iii. Antecedentes de la Empresa y su Estructura Vigente de Sociedad
- iv. Declaración de Conflicto de Intereses
- v. Declaración de No Registrar Saldos Insolutos de Remuneraciones ni Cotizaciones de Seguridad Social.
- vi. Declaración de Confidencialidad
- vii. Declaración de no Estar condenado a la Prohibición de Celebrar Actos y Contratos con el Estado (solo personas jurídicas).

b) Los siguientes antecedentes legales:

- i. Fotocopia simple del RUT del Proveedor y de su(s) Representante(s) legales que suscribirían las Declaraciones y el Contrato.
- ii. Certificado de vigencia de la sociedad, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- iii. Certificado de vigencia de la representación legal, emitido con no más de 3 meses a la fecha de su presentación.
- iv. Escritura Pública en la cual constan los poderes de representación del Representante Legal del Proveedor para la suscripción del Contrato. Si el Proveedor ha presentado estos antecedentes producto de su participación en otros Procesos de Compras en los últimos 12 meses en el Banco, sólo deberá adjuntar las modificaciones de las escrituras asociadas a este último periodo, debiendo hacer referencia al Proceso en la cual entregó tales antecedentes.

- 1.8. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.
- 1.9. El Proveedor será responsable del estudio de los antecedentes, de las especificaciones técnicas, de los requerimientos y de la valorización de cada uno de los componentes que conforman su oferta. Asimismo, la participación de un Proveedor en este Proceso de Cotización implica la aceptación pura y simple de la presente Solicitud de Cotización y 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.
- 1.10. Por el solo hecho de participar en este Proceso de Cotización, los Oferentes declaran que aceptan y autorizan al Banco para divulgar, en todo o en parte, los términos y condiciones de esta Cotización acerca de la individualización de los participantes, las ofertas recibidas y del Contrato que se suscriba, conforme sea pertinente y los criterios en razón de los cuales fue seleccionada una determinada oferta, en la medida que ello se contemple como parte de los requerimientos de su política de transparencia institucional o que ello se le demande o requiera de conformidad con cualquier norma legal, como asimismo al Ministerio de Hacienda y al Congreso Nacional, a petición de estos.

En caso que un tercero solicite información proporcionada por un Proveedor al Banco vinculada con este Proceso de Cotización y que no haya sido divulgada por el Banco, este último notificará a la Empresa tal requerimiento en los términos y para los efectos de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 20.285, siempre que se refiera a antecedentes que puedan afectar derechos del Oferente.

Finalmente, se deja constancia que el Banco Central de Chile 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 los Oferentes relativos a este Proceso de Cotización, en los términos establecidos en esa legislación.

2. RESOLUCIÓN

- 2.1 La apertura de las ofertas será realizada por un funcionario del Departamento de Adquisiciones. En dicha oportunidad se verificará la entrega de los antecedentes solicitados y de la oferta económica.

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

- 2.2 Las Ofertas de los Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Banco para presentar su oferta, serán evaluadas técnicamente. Las ofertas de los Proveedores que no hayan cumplido los requisitos formales, serán consideradas como inadmisibles, y dicha circunstancia le será comunicada al Proveedor a través del Portal de Compras.
- 2.3 Las Ofertas que hayan sido declaradas como admisibles serán evaluadas técnicamente por el correspondiente especialista técnico del Banco, considerando para estos efectos, el nivel de cumplimiento sobre las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo A. Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.

La evaluación técnica se llevará a cabo en base a la documentación presentada por cada Proveedor y se evaluarán dos categorías de factores excluyentes. En primer lugar, se evaluará la experiencia de la empresa y del equipo de trabajo a cargo del estudio de acuerdo al criterio descrito en la Tabla N°1, y en segundo lugar, se evaluarán los aspectos técnicos de la propuesta en base a los criterios establecidos en la Tabla N°2. De no cumplir con cualquiera de los requisitos, el proveedor quedará excluido de continuar su participación en el Proceso de Cotización.

Tabla N°1 Antecedentes de la Empresa

Descripción de los requisitos necesarios de la Empresa	Cumple (sí/no)
1. Experiencia en el levantamiento de encuestas y análisis de datos para la toma de decisiones de política pública. La empresa deberá contar con, al menos, 5 años de experiencia en este rubro.	



<p>2. Cartera de clientes a los cuales le haya prestado servicios de asesoría metodológica y levantamiento de datos similares a los de la presente Cotización. La empresa deberá contar con, al menos, 3 clientes a los cuales le haya prestado estos servicios, cuyo valor deberá exceder las 1,500 UF.</p>	
<p>3. Estudios o proyectos con características similares al estudio que se quiere desarrollar, en términos de los siguientes criterios.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Nivel de cobertura nacional (todas las regiones). ii. Número de encuestas efectivamente realizadas (2.000). iii. Sensibilidad de la información consultada. iv. Registro de transacciones, pagos, gastos, consumo o algún tipo de información similar, o procesos de conformación y selección de muestra como se detalla en la Descripción del Estudio. v. Supervisión durante y después del levantamiento. 	
<p>4. El equipo de trabajo debe incluir un Jefe de Proyecto y, al menos, un analista con formación en áreas de estadística, economía o sociología. Adicionalmente, ambos deberán tener experiencia demostrable en estudios o proyectos de características similares al que se quiere desarrollar (incluir CV del equipo de trabajo a cargo).</p>	

Tabla N°2 Antecedentes técnicos de la Propuesta

Descripción de los requisitos necesarios de la Propuesta	Cumple (sí/no)
<p>1. <u>Equipo de trabajo</u>: Detallar conformación del equipo, indicando funciones, tareas específicas y responsabilidades. Incluir al menos 2 mecanismos que facilitarán la comunicación, coordinación y control entre el equipo de trabajo y la contraparte técnica del Banco.</p>	
<p>2. <u>Revisión metodológica</u>: Plan de revisión metodológica en conjunto con el Banco, indicando objetivos y duración de cada etapa de revisión, asignando un foco especial en la metodología de reclutamiento, los incentivos, la revisión de las herramientas de levantamiento y el control de calidad.</p>	
<p>3. <u>Estudio</u>: Detallar modelo de trabajo que aborde las actividades descritas en la Tabla 7, “Segunda Etapa – Levantamiento del Estudio” del módulo 2.3. del Anexo A. Incluir una explicación de cada una de ellas, considerando su vínculo con el objetivo del estudio.</p>	
<p>4. <u>Capacitación</u>: Se debe considerar la capacitación de todo el equipo destinado a supervisar, encuestar, apoyar y recordar. Considerar un espacio de capacitación para enseñar la metodología del estudio y otro para mostrar claramente los roles que tiene cada integrante del equipo en la consecución de los objetivos. Incluir un plan de capacitación que considere a lo menos 5 horas lectivas.</p>	
<p>5. <u>Estrategia de acercamiento</u>: Incluir un plan de contacto a las personas que preliminarmente son seleccionadas para participar. La estrategia</p>	

deberá abordar protocolo de contacto y tácticas para mejorar la efectividad del acercamiento. Además, se deberán considerar, al menos, 3 intentos de contacto antes de reemplazar la observación.	
6. <u>Monitoreo y Control de calidad</u> : Detalle de la estrategia de control que se empleará para asegurar la completitud y el registro de las herramientas de levantamiento. Incorporar detalle de puntos clave de control de avance, de calidad y de supervisión, junto con la posibilidad de contactar nuevamente al participante en caso de omisiones, errores, o inconsistencias.	
7. <u>Plazo de Ejecución</u> : La propuesta deberá considerar un plazo de ejecución del servicio no mayor a 16 semanas. Se deberá incluir una planificación detallada de todo el servicio de acuerdo a la Tabla 7, “Etapas, actividades y plazos”, del Anexo A.	

Las ofertas que califiquen técnicamente serán las que cumplan todos los requisitos establecidos en las Tablas N°1 y N°2.

- 2.4 El Proceso de Cotización será resuelto entre los Proveedores cuyas ofertas resulten técnicamente elegibles, seleccionando a la Empresa cuya oferta económica presente el menor Precio Total.
- 2.5 Si en la evaluación de las ofertas económicas se produjera un empate entre dos o más Proveedores respecto de su Precio Total, se seleccionará la oferta que presente el menor plazo de ejecución del Servicio. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate, la selección de la oferta que presente mayor cantidad de servicios similares.
- 2.6 El Banco podrá declarar desierto el Proceso de Cotización, esto último cuando no se presenten ofertas elegibles o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses, con sujeción a lo previsto en esta Solicitud, sin derecho de los Oferentes a entablar acción o reclamo por indemnizaciones, retribuciones o compensaciones de ninguna especie.
- 2.7 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.

3. CONTRATO

- 3.1 Una vez resuelto el Proceso de Cotización y dentro del plazo máximo de 5 días hábiles bancarios, contados desde la comunicación de la selección al Proveedor Seleccionado, el Departamento de Adquisiciones del Banco enviará el Contrato por los Productos y/o Servicios correspondientes, el cual deberá ser suscrito por ésta en un plazo no superior a los 5 días hábiles bancarios contados desde la fecha de su envío. Igualmente, se informarán los datos del Encargado Técnico del Banco que deberá contactar para coordinar las actividades que se derivarán de la ejecución del Contrato.

- 3.2 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 la Empresa Seleccionada y que hayan sido aceptadas por el Banco, además de las adecuaciones que resulten del proceso de consultas y aclaraciones de este Proceso de Cotización.
- 3.3 Para garantizar el fiel cumplimiento de las obligaciones que deriven del Contrato que se suscriba, a más tardar al momento de suscribir el Contrato, el adjudicatario deberá presentar una garantía, bajo las condiciones señaladas en la Cláusula respectiva del Modelo de Contrato del Anexo B.

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.

- 3.4 Si comunicada la selección de la Oferta, el Proveedor Seleccionado desistiera de formalizar el Contrato, o no hiciera entrega de la Garantía por fiel cumplimiento del Contrato en el plazo indicado, se le impedirá participar nuevamente en Procesos de Compra del Banco, salvo que justificare, a plena satisfacción del Banco, los motivos de su desistimiento.

En este evento, el Banco podrá seleccionar la Oferta del Proveedor que le seguía en precio o realizar nuevamente un Proceso de Compra si lo estima conveniente.

Si la comunicación de la selección de la Oferta no se le enviara en la fecha máxima establecida para ello, el Proveedor Seleccionado tendrá derecho a desistirse y retirar los antecedentes y documentos presentados, sin cargo para el Banco, siendo éste el único efecto legal de la referida falta de comunicación de aceptación de la propuesta.

4. CONDICIONES DE PAGO

- 4.1 El valor de los Productos y/o Servicios se pagará en los términos indicados en el Modelo de Contrato que se adjunta a esta Solicitud de Cotización, previa recepción conforme de la totalidad de ellos por parte del Banco.

**DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES
BANCO CENTRAL DE CHILE**

ANEXO A ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO DE PAGO

Introducción

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

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

El presente Anexo contiene una descripción del estudio en términos de sus objetivos, etapas, metodología y expectativas de cada fase, junto con las especificaciones técnicas para la contratación del servicio que el Banco requiere para llevar a cabo el estudio en el futuro. En particular, se requiere contratar la realización de la primera versión del “Estudio de Comportamiento de Pago” en base a las actividades descritas a continuación. Se debe considerar que la primera versión del estudio no considera la realización de todas las actividades indicadas en la Descripción del Estudio, debido a las dificultades que se pueden presentar a propósito de la pandemia.

Para mayor detalle de las actividades que se realizarán en esta primera versión, ver punto 2. Descripción del Requerimiento.

1. DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

1.1. Objetivo General

El propósito de este estudio es conocer y monitorear el comportamiento que tiene una población representativa respecto al uso de efectivo y otros medios de pago en sus transacciones de la vida diaria.

1.2. Objetivo Específico

- Recolectar información objetiva, certera y confiable de las transacciones y pagos que se realizan en Chile, especialmente de las realizadas en efectivo.
- Obtener información demográfica de los consumidores que permita categorizarlos y determinar algunas relaciones asociadas a su comportamiento de pago.

- Recopilar información de preferencias, adopción y uso de medios de pago de los consumidores que permitan explicar las transacciones y pagos mencionados en el primer punto.

1.3. Información a recolectar

De acuerdo con los objetivos específicos, este estudio consta de tres (3) etapas¹. En primer lugar, se debe realizar un proceso de **reclutamiento**, el cual tiene como objetivo realizar una preselección de individuos dispuestos a participar en el levantamiento junto con recolectar información relevante para llevar a cabo las siguientes etapas del proyecto. En segundo lugar, se aplicará una **encuesta** de aproximadamente 35 preguntas con el propósito de identificar preferencias, adopción y frecuencia de uso de medios de pago. Luego de responder la encuesta, los participantes deberán llenar un **registro de pagos**, el cual se conoce como *Diario*, mediante el cual se obtendrá información objetiva de la tenencia y uso de medios de pago a nivel de transacciones durante un período de 3 días.

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

Tabla 1. Información e instrumento de recolección

Categoría	Detalle de Información	Instrumento
Caracterización sociodemográfica	Información de edad, ingreso, país de origen, educación y sexo	Reclutamiento/Encuesta
	Medio por el cual prefiere realizar la encuesta y registro de pagos	Reclutamiento
Bancarización	Acceso a productos y servicios financieros	Encuesta de Medios de Pago
	Conocimiento de productos y servicios financieros	Encuesta de Medios de Pago
	Tenencia de productos y servicios financieros específicos	Encuesta de Medios de Pago
Frecuencia de uso de medios de pago	Frecuencia de uso de efectivo, tarjetas, cheques, transferencias, monedas digitales	Encuesta de Medios de Pago
	Frecuencia de obtención de efectivo; lugares y frecuencia	Encuesta de Medios de Pago
	Cantidad de dinero que se maneja en general y el propósito	Encuesta de Medios de Pago

¹ El detalle de diseño e implementación de cada una de estas etapas se encuentra en el módulo 1.5. “Diseño del levantamiento”, pág. 12.

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

1.4. Metodología del Estudio

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

1.4.1. Diseño muestral

El diseño muestral de este estudio tiene como propósito seleccionar una muestra de una población objetivo a través de un conjunto de estrategias y procedimientos que propendan al aseguramiento de niveles de precisión establecidos y evitar la inclusión de errores y sesgos en el levantamiento de datos.

Debido a la situación de la pandemia, el Banco ha determinado que para la primera versión del estudio se considerará un mecanismo propuesto por la empresa para seleccionar la muestra desde un panel representativo de la población objetivo. Esto significa que se podrán preestablecer cuotas para cada segmento de la población y utilizar ponderadores *ex post* para ajustar la representatividad de las observaciones.

Para nuevas versiones del estudio, y si es que la pandemia lo permite, el Banco proveerá a la empresa con el detalle de la cantidad de observaciones por segmento que se deberán abordar, información

relevante de la experiencia de estudios previos para apoyar la planificación y otros requerimientos para llevar a cabo un proceso de reclutamiento con el menor sesgo posible.

1.4.2. Población objetivo

La población objetivo del estudio son las personas naturales desde los 18 años residentes en viviendas particulares urbanas a lo largo del territorio nacional. Se excluyen turistas y no residentes.

1.4.3. Cobertura geográfica

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

Tabla 2. Regiones por macrozona de acuerdo a la estratificación

Macrozonas	Regiones
1	I, II, III, IV y XV
2	V, VI, VII, VIII y XVI
3	IX, X, XI, XII y XIV
4	RM

1.4.4. Marco muestral

Para la primera versión del Estudio, el Marco Muestral estará dado por el panel que proveerá la Empresa que se adjudique esta cotización. En futuras versiones, se espera utilizar como marco muestral el Catastro de Bienes Raíces (CBR) del Servicio de Impuestos Internos (SII). La ventaja de esta base de datos administrativa radica en que tiene un registro actualizado de todas las viviendas de uso habitacional con su respectiva manzana, comuna y región, lo que permite seleccionar directamente manzanas y luego direcciones de hogares al interior de cada manzana, utilizando estas variables geográficas para la definición de estratos y conglomerados.

1.4.5. Tamaño de la muestra

En la primera versión del estudio se esperan lograr un total de 360 observaciones que completen satisfactoriamente la encuesta y el diario de pagos.

1.4.6. Selección de la muestra

Para la primera versión del estudio, la empresa deberá proponer una estrategia de selección de la muestra, teniendo en consideración la validez interna y externa de los resultados del levantamiento.

A continuación, se detalla cómo debería ser el proceso de selección de la muestra en el caso de la realización del Estudio en un escenario sin pandemia.

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

La primera etapa consistiría en seleccionar la Unidad Primaria de Muestreo (UPM) la cual corresponde a la comuna. Se escogerían con probabilidad igual a uno ($p=1$) todas las comunas de sesenta mil (60.000) habitantes o más². Así, de un total de 346 comunas, 78 serían incluidas de manera forzosa, las cuales representan un 74% de la población.

Por otro lado, las comunas restantes (268) serían agrupadas en estratos de aproximadamente sesenta mil (60.000) habitantes al interior de cada macrozona, utilizando como criterio el ingreso per cápita según la última Encuesta Casen disponible. Luego, una (1) comuna sería seleccionada³ para representar a hogares en cada estrato.

En una segunda etapa, se seleccionaría la Unidad Secundaria de Muestreo (USM), la cual corresponde a la manzana, definida como un espacio urbano edificado que está delimitado por calles, al interior de cada comuna.

La tercera etapa consistiría en seleccionar la Unidad Terciaria de Muestreo (UTM), la cual corresponde al hogar, definido como un grupo de personas que viven en una misma vivienda y que comparten un presupuesto de alimentación, al interior de cada manzana.

Finalmente, y como parte de la etapa de ‘reclutamiento’ definida en el módulo 1.3. precedente, se seleccionaría la Unidad Final de Muestreo (UFM), la cual corresponde al individuo, quien debería ser seleccionado de forma aleatoria al interior de cada hogar.

1.4.7. Representatividad

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

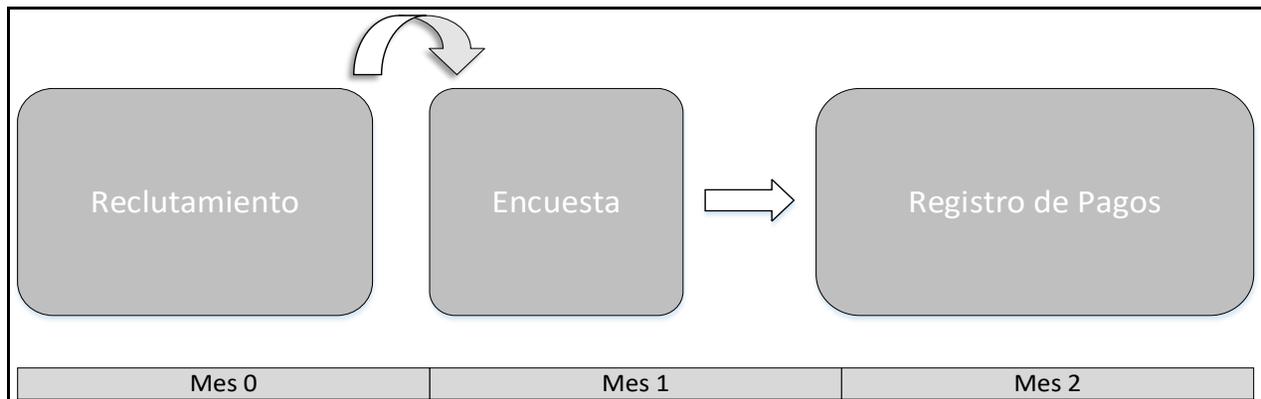
1.5. Diseño del levantamiento

Como se especifica en el módulo 1.3. “Información a recolectar”, este estudio está estructurado en tres (3) etapas: Reclutamiento, Encuesta y Registro de Pagos. La figura 1 muestra cómo estas actividades se relacionan entre sí en una dimensión temporal. A continuación, se detalla en qué consisten cada una de las etapas, especificando objetivos, metodología y las expectativas de cada una de ellas.

Figura 1: Etapas del estudio

² Excepcionalmente se incluye Coyhaique por ser capital de la Undécima Región.

³ Esta selección se realizará mediante Probabilidad Proporcional al Tamaño (PPT).



1.5.1. Reclutamiento

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

Como lo muestra la figura 1 más arriba, esta etapa debe ser realizada y finalizada durante el mes cero (0), antes de iniciar la segunda etapa (Encuesta).

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

Tabla 3. Actividades de la etapa de reclutamiento y expectativas

Actividades: Reclutamiento	Expectativas
1. Desarrollar una estrategia de reclutamiento.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollar un plan de reclutamiento que incluya un protocolo de contacto (diferenciado por estrato de ingreso u otra variable relevante) que incluya formas de acceder a los hogares y potenciales participantes, introducción del objetivo, certificación de los encuestadores/reclutadores, diseño de material necesario para dar confianza a los potenciales participantes, visitas sucesivas en caso de no contacto. ○ Identificar posibles dificultades en el proceso de reclutamiento y proponer mejoras o mitigadores, anticipándose a riesgos de no contacto, rechazo u otros que puedan ocurrir durante esta etapa.

<p>2. Visitar a los hogares muestreados en la primera etapa del diseño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar las direcciones en forma presencial, asegurándose que correspondan a las entregadas en el CBR. ○ Revisar la concordancia de la unidad con la definición de hogar e identificación de dificultades para el contacto o acceso (inmueble no residencial, inhabitable, vivienda colectiva, sitio eriazo, otros).
<p>3. Contactar a algún individuo dentro del hogar seleccionado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Establecer primer contacto, preferentemente con Jefe de Hogar. En caso de no estar disponible, contactar a cualquier persona desde los 18 años que pueda proveer información necesaria para la siguiente actividad (4). ○ Introducir el estudio, recalando sus objetivos e importancia, e invitar a participar mediante una estrategia de persuasión efectiva.
<p>4. Empadronar a los individuos elegibles dentro del hogar y selección de participante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicar encuesta filtro para empadronar a los individuos elegibles de acuerdo a la población objetivo del estudio. ○ Seleccionar aleatoriamente (Método Kish) a la Unidad Final de Muestreo (UFM), la cual corresponde al individuo al interior de cada hogar. ○ Obtener información de contacto del individuo seleccionado para continuar con la siguiente actividad (5).
<p>5. Contactar a la persona seleccionada y registrar información sociodemográfica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contactar al participante y confirmar su participación en el estudio, aplicando una estrategia que disminuya la probabilidad de rechazo (incluye incentivo). ○ Obtener información sociodemográfica del participante: edad, sexo, ingreso, nivel de educación y país de origen. Además, se debe determinar si el/la participante está en condiciones de contestar la Encuesta y/o el Registro de Pagos a través de internet o se realizará el levantamiento telefónicamente.

<p>6. Explicar metodología del estudio y expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Explicar claramente la metodología del estudio, detallando las siguientes etapas (Encuesta y Registro de Pagos), momento del tiempo en el cual se realizará cada una, herramientas que se utilizarán, métodos de contacto y de entrega de material, y todo lo necesario para que el encuestado resuelva cualquier interrogante. ○ Comunicar claramente las expectativas que se tienen del encuestado, indicando que debe realizar tanto la Encuesta como el Registro de Pagos en el período que le corresponda para cumplir con los objetivos del estudio. ○ Establecer una línea de contacto para que el encuestado pueda resolver dudas antes, durante y después del levantamiento.
--	---

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

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

1.5.2. Encuesta

La etapa de Encuesta tiene como objetivo levantar información de un mínimo de 2.500 individuos representativos de la población (urbana) nacional desde los 18 años en adelante, los cuales provienen de la lista de empadronados obtenida del proceso de reclutamiento detallado más arriba.

La implementación de la Encuesta deberá ser a través de una aplicación web (o similar), exceptuando los casos en los cuales los participantes manifiesten no tener acceso a internet o un medio digital para cargar la aplicación. En este escenario, el levantamiento se debe llevar a cabo telefónicamente.

Como lo muestra la figura 1 más arriba, esta etapa debe iniciarse en el mes uno (1) y finalizará íntegramente diez (10) días antes del inicio de la siguiente etapa (Registro de Pagos).

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

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

Actividades: Encuesta	Expectativas
<p>1. Disponibilizar el sistema para el levantamiento de la Encuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Disponibilizar el cuestionario a través de una aplicación web (o similar) segura, para que los participantes puedan contestar la Encuesta. Esta aplicación debe permitir responder el cuestionario en una o más sesiones y la única restricción es el plazo para término de esta etapa de acuerdo a la actividad 2. ○ Disponibilizar un equipo de encuestadores encargados de realizar el levantamiento telefónico a los participantes sin acceso a internet. ○ El equipo de encuestadores debe también estar disponible para recordar y/o encuestar a los participantes que eligieron la opción web (o similar) que se encuentren rezagados.
<p>2. Llevar a cabo el levantamiento de información de acuerdo con los plazos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicar el cuestionario a los participantes seleccionados en la etapa de reclutamiento vía web (o similar) o telefónica en los casos que aplique. El plazo máximo para terminar esta etapa es de 10 días antes del inicio del primer Registro de Pagos. ○ El proveedor debe diseñar una estrategia que maximice la tasa de cooperación y reduzca al mínimo la probabilidad de abandono. Los abandonos por aspectos técnicos y de diseño de la aplicación no serán aceptados.
<p>3. Realizar seguimiento del registro de información por parte de los encuestados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Controlar que los encuestados (web o similar) registren la información de acuerdo a los plazos establecidos y monitorear a los que se encuentren rezagados. Detallar en la propuesta cómo se llevarán a cabo estos controles. ○ Detallar claramente la planificación de encuestas para los participantes que serán entrevistados por vía telefónica y controlar su ejecución. ○ Emitir un reporte de control de avance con información de encuestas realizadas, horarios y fechas de registro, recordatorios realizados, cantidad de personas que eligieron contestar web pero que tuvieron que hacerlo por teléfono, entre otros datos relevantes.

<p>4. Realizar control de calidad al registro de información por parte de los encuestados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Controlar la consistencia y calidad de los datos registrados por el encuestado y adicionalmente supervisar la calidad de la información levantada por los encuestadores telefónicamente. ○ Diseñar una estrategia de control activo (durante toda esta etapa) que permita evitar la omisión o los errores en el registro de la información tanto por los encuestados como por los encuestadores. Se deberá contactar al encuestado nuevamente en caso de que la encuesta tenga omisiones y errores o no se encuentre completa. Los criterios mínimos para considerar una encuesta como completa se establecerán en conjunto por las partes.
--	--

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

1.5.3. Registro de Pagos

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

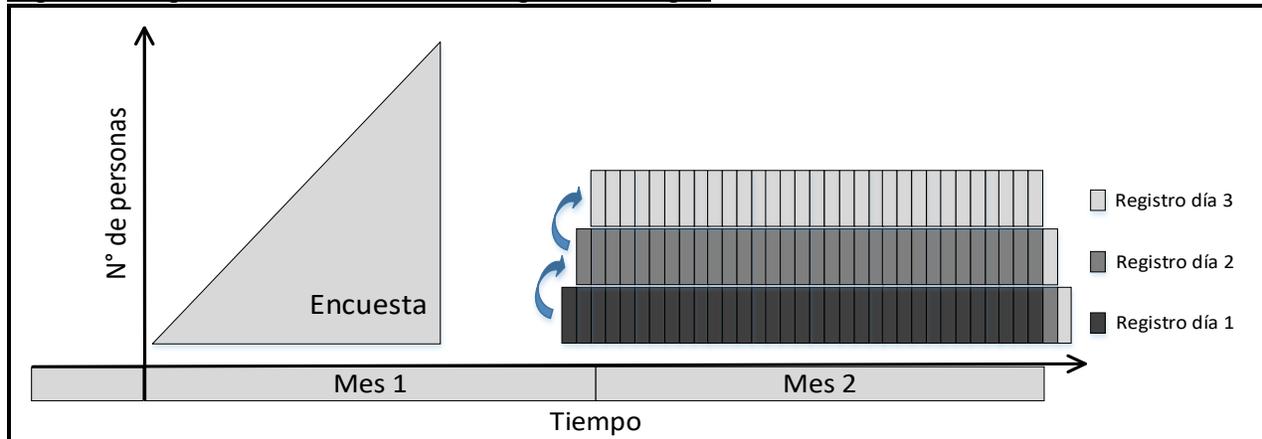
En esta etapa, los participantes deberán completar un *diario de pagos*⁴ con toda la información de sus transacciones financieras que involucren pagos y obtención de dinero efectivo y lo deberán hacer en forma diaria. Sin embargo, debido a la dificultad para que una persona registre las transacciones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

Al igual que en la etapa anterior (Encuesta), el levantamiento deberá ser a través de una aplicación web (o similar), exceptuando los casos en los cuales los participantes manifiesten no tener acceso a internet o un medio digital para cargar la aplicación. Sin embargo, debido a que este levantamiento es auto reportado, los participantes que no estén en condiciones de responder a través de una aplicación web (o similar), deberán registrar sus pagos en un cuadernillo de apoyo durante el día, y luego, al final de cada jornada, deberán ser contactados telefónicamente para llenar el Registro de Pagos conjuntamente (encuestador y encuestado).

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

Esta etapa deberá partir dos (2) días antes del inicio del mes dos y finalizar íntegramente dos (2) días después del término del mismo mes. Como se menciona más arriba, este proceso se realizará en olas, las cuales permitirán distribuir a los encuestados uniformemente durante todo el mes y así, registrar cantidades similares (idealmente idénticas) de *diarios* cada día. A continuación, se muestra un esquema temporal (plano X) de esta etapa y su relación con la cantidad de personas (plano Y) que deberán estar registrando la información durante todo el período

Figura 2. Esquema de levantamiento Registro de Pagos:



Nota: Las flechas azules describen el movimiento de cada ola (1...i) de individuos.

Así, una vez realizada la Encuesta, la primera ola de cantidad n de individuos iniciará el registro del primer día (2 días antes del inicio del mes). Luego, siguiendo las flechas azules, la primera ola registrará el segundo día de transacciones al mismo tiempo que la segunda ola inicia el registro del día 1. Finalmente, al inicio del mes, un total de $[3xn]$ individuos estarán registrando sus transacciones diariamente y hasta el final del período. Esta metodología de levantamiento permite recolectar información de una unidad de observación más específica (esto es, individuo-día) que lo detallado en la descripción del estudio.

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

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

Actividades: Registro de Pagos	Expectativas
--------------------------------	--------------

<p>1. Distribuir a los participantes a lo largo del período y comunicar los días que les corresponde registrar sus pagos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Distribuir a los participantes uniformemente durante el período de medición de acuerdo al esquema de la figura 2. En caso de abandono o no respuesta de la Encuesta, la distribución deberá ser balanceada para que una cantidad uniforme de diarios sea registrada cada día. ○ Comunicar a los participantes la fecha en la cual les corresponde registrar sus pagos. Además, la propuesta deberá contemplar envío de recordatorios periódicos con el objetivo de garantizar la completación de los diarios y mantener su distribución en el tiempo.
<p>2. Desarrollar manuales, instructivos y otros materiales para garantizar el entendimiento de la metodología por parte de los encuestados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desarrollar material necesario para garantizar el entendimiento y las expectativas que se tiene de los encuestados en relación al Registro de Pagos. Este material se debe desarrollar en conjunto con el Banco y consiste en instructivos, cuadernillos de apoyo, ejemplos y lo que se debe y no se debe hacer. ○ Enviar material desarrollado a los participantes mediante correo electrónico (a los participantes que eligieron esta vía de respuesta) o mediante correo físico, y establecer un canal de comunicación para la resolución de dudas y aspectos relacionado con la Registro de Pagos.
<p>3. Disponibilizar el sistema para el Registro de Pagos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Disponibilizar el Registro de Pagos a través de una aplicación web (o similar) segura para que los participantes puedan registrar la información. Esta aplicación deberá ser simple e intuitiva para facilitar el uso por parte de los participantes. ○ Disponibilizar un equipo de encuestadores encargados de realizar el levantamiento telefónico a los participantes sin acceso a internet. Este equipo se debe contactar con los encuestados al término de cada jornada para registrar las transacciones en conjunto. ○ El equipo de encuestadores debe también estar disponible para recordar y/o encuestar a los participantes que eligieron la opción web (o similar) que se encuentren rezagados.

<p>4. Llevar a cabo el levantamiento de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Asegurarse que el registro sea llenado por los participantes de acuerdo a la planificación. Los esfuerzos deben estar orientados a anticiparse a casos de abandono (para esto se puede instruir a los participantes que ingresen a la aplicación X días antes del inicio del registro, por ejemplo) y a mantener la distribución a lo largo del período. ○ El proveedor debe diseñar una estrategia que maximice la participación y reduzca al mínimo la probabilidad de abandono. Los abandonos por aspectos técnicos y de diseño en la aplicación no serán aceptados.
<p>5. Realizar seguimiento del registro de información por parte de los encuestados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Controlar que los encuestados (web o similar) registren la información de acuerdo a lo plazos establecidos y monitorear a los que se encuentren rezagados. Detallar en la propuesta cómo se llevarán a cabo estos controles. ○ Detallar claramente la planificación y distribución del registro por parte todos los participantes y señalar cómo se realizará el control de ejecución. ○ Emitir un reporte de control de avance con información de registros realizados, horarios y fechas de registro, recordatorios realizados, cantidad de personas que eligieron contestar web pero que tuvieron que hacerlo por teléfono, entre otros datos relevantes.
<p>6. Realizar control de calidad al registro de información por parte de los encuestados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Controlar la consistencia y calidad de los datos registrados por el encuestado y adicionalmente supervisar la calidad de la información levantada por los encuestadores telefónicamente. ○ Diseñar una estrategia de control activo (durante toda esta etapa) que permita evitar la omisión o los errores en el registro de la información tanto por los encuestados como por los encuestadores. Se deberá contactar al encuestado nuevamente en caso de que la encuesta tenga omisiones y errores o no se encuentre completa. En la sección X se detalla cuáles son los criterios mínimos de información para que un Registro de Pagos se considere completo.

La Empresa podrá incluir alternativas a alguna de estas actividades, las cuales deberán ser detalladas en forma separada y complementaria, es decir, la oferta debe considerar siempre la realización de

las actividades descritas en dicha tabla. Asimismo, el detalle de la propuesta alternativa debe contener una argumentación clara respecto a las ventajas y posibles dificultades que conlleve su realización.

2. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

De acuerdo con lo indicado al inicio de este anexo, el Banco solicita al proveedor que realice una oferta por el servicio Estudio de Comportamiento de Pago, el cual, en su primera versión, no considerará la totalidad de las actividades descritas en el apartado 1.5 Diseño del Levantamiento. En particular, se requiere llevar a cabo solo las actividades 5 y 6 de la etapa de Reclutamiento, 1, 2, 3 y 4 de la etapa de Encuesta y todas las actividades de la etapa de Registro de Pagos.

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

2.1. Revisión metodológica

2.1.1. Estudio completo.

Antes de dar inicio al levantamiento, se requiere que la empresa revise la estructura del estudio a nivel general y recomiende modificaciones o mejoras en función de los objetivos del proyecto y/o de las capacidades de los consultores, siempre procurando resguardar la calidad final de la información que se levantará. Los aspectos del estudio que se deben revisar serán los siguientes.

- Información a recolectar: El objetivo de este estudio es recolectar información de las personas respecto al uso de medios de pago en transacciones de la vida diaria. Algunas transacciones podrían no ser relevantes para el objetivo del estudio (como, por ejemplo, pagos de dividendo o inversiones). El consultor revisará la pertinencia del tipo de transacciones que se incluirán en el levantamiento y su relación con el objetivo del estudio.
- Estructura del levantamiento: Revisar las etapas del estudio (reclutamiento, encuesta y registro de pagos), evaluar la duración de cada una de ellas y proponer actividades adicionales o complementarias que permitan una efectiva consecución de los objetivos de estas.
- Material de apoyo necesario: Evaluar las necesidades de material de apoyo que sirva para llevar a cabo cada una de las actividades del estudio y elaborar una lista de chequeo, describiendo cada material y su función.
- Sistema de incentivos: El Banco Central reconoce que, debido a la naturaleza del estudio, se deberá incluir un esquema de incentivos para garantizar el cumplimiento de la cantidad de observaciones definida en las especificaciones. En este sentido, se requiere que la empresa proponga un sistema que esté en línea con las mejores prácticas de la industria, el cual puede

traducirse en el pago de un incentivo a una parte o al total de la muestra, y puede ser entregado por etapas o al final de la realización de todo el levantamiento⁵. En el caso de que la empresa recomiende una modificación de la estructura del estudio, el sistema de incentivos deberá ser flexible para adaptarlo a esa nueva estructura.

2.1.2. Reclutamiento

El reclutamiento tiene como objetivo seleccionar la muestra final de individuos que participarán del estudio y recolectar información que permitirá segmentarlos y distribuirlos a lo largo del período de levantamiento del Registro de Pagos. Esta actividad es crucial para evitar la incorporación de sesgos de selección muestral en el estudio y, dado el marco muestral y el proceso de selección de muestra utilizados, se requiere que tenga una componente importante de trabajo en terreno (presencialidad).

Con todo, debido a lo indicado al inicio del presente módulo en relación a la pandemia, para la primera versión del Estudio y para efectos de este servicio, el reclutamiento se llevará a cabo a un panel preseleccionado de observaciones y no se realizará de la manera que se indica en la descripción del estudio, módulo 1.5. Diseño del Levantamiento. Ver módulo 2.2. “Levantamiento del Estudio”.

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

- Metodología de Reclutamiento: Revisar actividades consideradas en esta etapa (referirse a tabla 3 del documento), evaluando su duración y pertinencia con relación al objetivo del proceso. Se deberán proponer mejoras, modificaciones o nuevas actividades para seleccionar, con probabilidad conocida, a los individuos que participarán del estudio.

Paralelamente, considerando un escenario futuro hipotético de menor presencialidad, la empresa deberá recomendar una metodología alternativa (distinta) para hacerse cargo del objetivo de esta etapa del estudio, la cual deberá contener las ventajas y desventajas que conlleva su aplicación con respecto a la solución principal.

- Selección de Unidad Final de Muestreo (UFM): La metodología de selección de la UFM considera una selección aleatoria de la persona que participará en el levantamiento, lo cual puede llevar a dificultades para cumplir con las cuotas necesarias de ciertos segmentos de la población tradicionalmente más difíciles de abordar en este tipo de estudios. Al respecto, la empresa debe evaluar esta metodología y proponer alternativas para realizar esta selección evitando incorporar sesgos de selección u otros que pudieran restar validez a los resultados.

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

- Evaluación de costos: Una vez que se hayan incluido las observaciones y se hayan hecho las modificaciones que el BCCh estime necesarias, se le solicita a la empresa efectuar una estimación general y referencial de los costos que tendría esta etapa y sus actividades en un levantamiento futuro de 2.000 observaciones. Esta información solo será utilizada como referencia interna.

2.1.3. Encuesta

La encuesta tiene como objetivo levantar la información descrita en la tabla 1 “Información e instrumento de recolección” a un grupo representativo de la población nacional. Esta etapa consiste en la aplicación de un cuestionario que ha sido prediseñado por el BCCh y que deberá ser revisado y testeado por la empresa.

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

- Metodología de la Encuesta: Revisar actividades consideradas en esta etapa (referirse a tabla 4 del documento), evaluando su duración y pertinencia con relación al objetivo del proceso. Se deberán proponer mejoras, modificaciones o nuevas actividades que propendan a maximizar la participación de los individuos y reducir las probabilidades de abandono o no cooperación.
- Revisión del cuestionario: Revisar el cuestionario prediseñado por el BCCh y proponer mejoras y/o modificaciones con el objetivo de capturar de la mejor manera posible la información descrita en el punto 1.3. “Información a Recolectar” asociada a esta etapa. Las preguntas deben ser coherentes y complementarias con la información que se levantará en el Registro de Pagos, y también deben estar formuladas para garantizar el entendimiento de los y las participantes, junto con seguir un flujo lógico que permita asegurar la calidad de la información que se está recolectando.
- Modo de aplicación cuestionario: El cuestionario podrá implementarse vía web o telefónica dependiendo de las restricciones de los y las participantes. Para ambos casos, será necesario contar con una aplicación o software que permita llenar las respuestas de manera intuitiva, simple y eficaz, razón por la cual la empresa deberá revisar las características que debe tener la aplicación para lograr una exitosa aplicación del cuestionario.
- Controles y calidad de los datos: Revisar qué tipo de controles son mandatorios para reducir al mínimo la omisión o errores en el registro de la información tanto por los encuestados o por los encuestadores en esta etapa del estudio.

2.1.4. Registro de Pagos

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

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

- Esquema de levantamiento: Revisar el esquema del levantamiento, evaluando su estructura, los tiempos de realización y la factibilidad de coordinación del levantamiento en base a la Figura 2 del presente documento.
- Metodología del Registro de Pagos: Revisar actividades consideradas en esta etapa (referirse a tabla 5 del documento), evaluando su duración y pertinencia con relación al objetivo del proceso. Se deberán proponer mejoras, modificaciones o nuevas actividades que propendan a maximizar la participación de los individuos, reducir las probabilidades de abandono y garantizar, en lo posible, la distribución de los participantes uniformemente durante el período de medición.
- Revisión de la herramienta de registro: Revisar la herramienta prediseñada por el Banco y proponer mejoras y/o modificaciones con el objetivo de capturar de la mejor manera posible la información descrita en el punto 1.3. “Información a Recolectar” asociada a esta etapa. El diseño de la herramienta debe ser intuitivo, auto explicativo, y deberá permitir el registro de todas las transacciones relevantes para el estudio.
- Modo de aplicación registro: El registro podrá implementarse vía web o telefónica dependiendo de las restricciones de los y las participantes. Se deberán revisar las características con las cuales debe contar la aplicación para que sea suficientemente flexible y se adapte a las necesidades de los y las encuestadas.

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

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

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

2.1.5. Entregable de esta etapa

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

2.2. Levantamiento del Estudio

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

Considerando que este es un estudio inédito en Chile, uno de los objetivos de esta etapa es identificar dificultades asociadas al diseño y la estructura tanto del reclutamiento como de las etapas de levantamiento de información. Los requerimientos técnicos y las actividades que deberá contemplar la propuesta de la Empresa se indican a continuación.

2.2.1. Requerimientos del Levantamiento

El Levantamiento del Estudio se realizará en base a las actividades descritas en el presente documento (ver apartado 2.2.2. Actividades por realizar) a un total de 360 observaciones (hogares = personas), de los cuales 160 se realizarán en la Región Metropolitana (RM), 100 en la Zona Norte (al menos dos comunas representativas) y 100 en la Zona Sur (al menos dos comunas representativas). Adicionalmente, de las 160 observaciones de la RM, 60 tendrán que ser encuestadas por teléfono⁶.

2.2.2. Actividades por realizar

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

- Reclutamiento: subactividades 5 y 6.
- Encuesta: subactividades 1, 2, 3 y 4.
- Registro de Pagos: subactividades 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

2.2.3. Muestra para Levantamiento

⁶ La Empresa deberá proponer dos comunas para la Zona Norte y dos comunas para la Zona Sur que sean suficientemente representativas del área geográfica a estudiar (Ej: Arica e Iquique por el norte y Concepción y Puerto Montt por el sur).

Para realizar el Levantamiento, se requiere la disponibilidad de un panel de potenciales participantes y que sea representativo de la población que se quiere estudiar. De este panel, se deberá extraer una muestra de observaciones con probabilidad conocida y se deberá detallar el proceso de tal manera que sea replicable. En el caso de que el panel no sea suficientemente representativo de la población objeto de estudio, la Empresa deberá proponer un sistema de cuotas que permita segmentar a la población en base a los siguientes criterios, y luego utilizar ponderadores para ajustar la representatividad del panel en forma posterior al levantamiento.

- Edad
- Educación
- Ingreso
- Sexo

2.2.4. Etapas del Levantamiento

Las etapas del Levantamiento de la primera versión de este estudio se realizarán de la misma forma que se describe en la Figura 1. ‘Etapas del estudio’, sin embargo, el Registro de Pagos se levantará en base a la estructura descrita en la Tabla 6 a continuación.

Tabla 6. Distribución temporal de observaciones para Levantamiento de Registro de Pagos

Día	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Semana 1	30	30	30	30	30	30
Semana 2	90			90		

- Semana 1: Durante esta semana, se seguirá el esquema descrito en la Figura 2. ‘Esquema de levantamiento Registro de Pagos’. Cada ola de individuos será de $n = 10$, y la primera ola iniciará el registro dos días antes del primer martes, la segunda ola iniciará el registro un día antes, y la tercera ola iniciará el registro el martes. Esto permitirá tener 30 individuos registrando su información transaccional en tres días de registro distinto⁷.
- Semana 2: Durante esta semana, el esquema cambiará y cada grupo de 90 observaciones iniciará su registro el mismo día (martes). Estos 90 participantes registrarán sus transacciones por tres días (hasta el jueves) para dar paso al siguiente grupo de 90 observaciones, que iniciará el viernes.

⁷ Es importante destacar que para que 30 personas contesten simultáneamente el primer domingo (semana 1), el segundo martes y miércoles habrá 20 y 10 personas contestando el segundo y tercer día de registro respectivamente, lo cuales no deben ser considerados como parte de los 180 de la segunda semana.

- Distribución de segmentos: Los segmentos deberán ser distribuidos de manera balanceada (cuotas idénticas) dentro de cada ola de observaciones

Este esquema de distribución de observaciones diferenciado entre la semana 1 y la semana 2 busca evaluar la factibilidad técnica y el beneficio de contar con un grado mayor de significancia a nivel de personas y también de días de registro. Adicionalmente, se busca evaluar si existe diferencia estadística entre cada día de registro por participante en la medida que la fatiga⁸ de registro aumenta.

2.2.5. Herramientas de levantamiento de datos

- Cuestionario: Para la Encuesta, el Banco pondrá a disposición un cuestionario prediseñado que se revisará en la etapa de revisión metodológica. Se espera que la aplicación de este cuestionario no exceda los 25 minutos y tenga un máximo aproximado de 35 preguntas.
- Registro de Pagos: Para el Diario, el Banco pondrá a disposición un documento de registro que se revisará en la etapa de revisión metodológica. La herramienta contemplará un módulo de registro de medios de pago disponibles (billetes, monedas, tarjetas, dispositivo móvil para realizar pagos, etc.) y otro módulo para registrar la información de la transacción/pago.

Luego de la revisión técnica de los instrumentos de medición, la empresa deberá realizar un proceso de validación de estos, la cual consiste en aplicar el cuestionario y el registro de pagos a un grupo de no menos de 10 personas, y levantar información cualitativa sobre las herramientas y su capacidad de lograr los objetivos.

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

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

2.2.6. Validación y procesamiento de datos

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

⁸ Para más detalles respecto a la fatiga en el registro de diarios de pago, ver documento '*Cash usage in the Netherlands: How much, where, when, who and whenever one wants?*' de Jonker, Kosse y Hernandez (2012).

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

Por otro lado, se definirá entre las partes el estándar que constituye la completitud y aceptación de una Encuesta y de un Registro de Pagos. Para el caso de la primera, se espera que los encuestados contesten, al menos, una cantidad específica de preguntas clave que se definirán durante la etapa de Revisión Metodológica del proyecto. En el caso del Registro de Pagos, uno de los criterios que se proponen para validar los datos es una métrica conocida como “Identidad del Efectivo” (Huynh *et al.*, 2018)

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

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

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

2.2.7. Ponderadores

Uno de los propósitos importantes de este estudio es proveer estimaciones de estadísticas de pago para toda la población chilena urbana desde los 18 años. Generalmente, este objetivo se cumple a través del uso de ponderadores para extrapolar los datos de la muestra y así asemejarse lo más posible a los de la población en estudio. De acuerdo con el diseño muestral del Levantamiento, la selección las y los participantes no se realizará con una probabilidad calculable (conocida), por lo que será necesario utilizar ponderadores de acuerdo con las siguientes variables demográficas: Sexo, Edad, Educación y Región.

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

2.3. Etapas, actividades, plazos y entregables del servicio

2.3.1. Etapas, actividades y plazos.

En la tabla 7 a continuación, se detallan las actividades que debe realizar la empresa a lo largo del servicio.

Tabla 7. Etapas, actividades y plazos

Etapas	Actividades	Plazos (duración)
Primera etapa – Revisión Metodológica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión Estudio 2. Revisión Reclutamiento 3. Revisión Encuesta 4. Revisión Registro de Pagos 	3 semanas de duración total con, al menos, una sesión de discusión semanal con la contraparte del Banco.
Segunda etapa – Levantamiento (360 casos)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Tareas preparación</u>: Selección de la muestra, preparación de estrategia de contacto, preparación del material, validación y programación de cuestionario/diario y pruebas con las aplicaciones para el levantamiento, selección y capacitación de los reclutadores/encuestadores y supervisores. 2. <u>Inicio del proceso de contacto</u>: Primer contacto (estrategia efectiva de contacto), introducción y explicación del estudio, comunicación del incentivo y expectativas asociadas. 3. <u>Diseño y distribución del levantamiento</u>: Con la información de las y los participantes determinar su distribución, envío de material de apoyo e información de fecha de levantamiento 4. <u>Inicio del levantamiento de la Encuesta</u>: Envío de encuesta CAWI (o contacto para encuesta CATI), 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las tareas de preparación durarán 2 semanas desde el término de la primera etapa. 2. El proceso de contacto durará 1 semana desde el término de la actividad anterior. 3. Diseño y distribución del levantamiento durará 1 semana desde el término de la actividad anterior. 4. El levantamiento de la Encuesta durará 2 semanas desde el término de la actividad anterior. 5. El levantamiento del Registro de Pagos durará 2 semanas y 1 día desde el término



	<p>monitoreo activo del avance, aplicación de controles de calidad y supervisión a las encuestas.</p> <p>5. <u>Inicio del levantamiento del Registro de Pagos:</u> Envío del registro 1 semana antes del turno y un recordatorio 3 días antes del turno, disponer de encuestadores para apoyo y recordatorio, monitoreo activo del avance, aplicación de controles de calidad y supervisión de los registros.</p>	<p>de la actividad anterior.</p>
<p>Tercera etapa - Evaluación de Resultados</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de bases de datos. 2. Comparación de la planificación con la ejecución de ambos levantamientos 3. Elaboración de Informes (ver módulo 2.3.2. 'Entregables') con foco en los objetivos del estudio. 4. Entregables finales (ver módulo 2.3.2. 'Entregables') 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las bases de datos deberán ser entregadas 1 semana después del término de la Encuesta y del Registro de Pagos respectivamente. 2. Los informes finales deberán ser entregados 2 semanas después de la entrega de las bases.

2.3.2. Entregables

A continuación, se indican los entregables para la fase de Revisión Metodológica del servicio, junto con algunos de los aspectos que deberían ser abordados en ellos.

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

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

2. Lista de chequeo. Información relevante para la planificación, indicando el material y actividades necesarias para completar cada subetapa del levantamiento.

3. Reporte de preparación. Breve documento que detalle las actividades de la preparación y sus resultados (selección de muestra, estrategia de contacto, selección y capacitación de encuestadores).
4. Diseño y distribución del levantamiento. Este documento deberá ser aprobado por el Banco para continuar con las siguientes etapas.

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

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

3. REQUISITOS DE LA EMPRESA

3.1 EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

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

- a. Experiencia en el levantamiento de encuestas y análisis de datos para la toma de decisiones de política pública. La empresa deberá contar con, al menos, 5 años de experiencia en este rubro.
- b. Cartera de clientes a los cuales le haya prestado servicios de asesoría metodológica y levantamiento de datos similares a los de la presente Cotización. La empresa deberá contar con, al menos, 3 clientes a los cuales le haya prestado estos servicios, cuyo valor deberá exceder las 1,500 UF.
- c. Estudios o proyectos con características similares al estudio que se quiere desarrollar en el marco de esta Cotización, según ítem 3 de la Tabla N°1 de evaluación. Los criterios técnicos

serán: 1) nivel de cobertura, 2) Número de encuestas, 3) Sensibilidad de la información, 4) Tipo de información o proceso de selección de muestra, y 5) Supervisión durante y después del levantamiento

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

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

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

3.2 EQUIPO DE TRABAJO

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

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

3.3 PRESENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA

La Empresa deberá incluir una descripción detallada de su propuesta técnica para proveer el Servicio objeto de este proceso de Cotización, especificando la forma en que su propuesta cumple cada uno de los Requerimientos que se señalan en el módulo 2, “Descripción del Requerimiento” del presente Anexo, y considerando los requisitos de la Tabla N°2 Antecedentes técnicos de la Propuesta (numeral 2.3 de la Solicitud de Cotización)

En esta propuesta se deberán destacar los siguientes aspectos:

- i. Equipo de Trabajo
- ii. Revisión Metodológica
- iii. Levantamiento
- iv. Capacitación
- v. Estrategia de Acercamiento
- vi. Monitoreo y Control de calidad
- vii. Plazo de ejecución

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

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

**ANEXO B
MODELO DE CONTRATO**

Nº []

**CONTRATO
SERVICIO DE ENCUESTA SOBRE USO Y PREFERENCIAS DE EFECTIVO**

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

PRIMERO : Objeto del Contrato

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

El Servicio se prestará de acuerdo a los términos y condiciones que se establecen en las cláusulas siguientes; en la Solicitud de Cotización N° 90001892 de fecha [] de noviembre de 2021, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa con fecha [] de noviembre de 2021 y aceptada por el Banco mediante comunicación de fecha [] de [] de 2021; 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 6 meses a contar de la fecha de suscripción. Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes al Servicio pactado será de no más de 16 semanas corridas a contar del inicio de la vigencia del presente Contrato.

TERCERO : Especificaciones Técnicas del Servicio

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

CUARTO : Precio del Servicio

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



Ítem	Descripción	Cantidad	Precio Total NETO (UF)
1	Estudio de Comportamiento de Pago de acuerdo a las especificaciones señaladas en el Anexo A de las Bases de Cotización.	1	
Subtotal			
Impuesto aplicable			
TOTAL BRUTO			

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

QUINTO : Forma y Lugar de Pago del Servicio

El Banco pagará el valor del Servicio, indicado en la cláusula precedente, en 2 cuotas de acuerdo al siguiente plan de pago:

- a) El 40% del precio total bruto se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, de los entregables detallados en el numeral 1 y 2 del módulo 2.3.2. “Entregables” (Informe de Revisión Metodológica y Técnica, y Evaluación de costos) del Anexo 1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- b) El 60% del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de los entregables detallados en el numeral 6, 7, 8 y 10 del módulo 2.3.2. “Entregables” del Anexo 1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.

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

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

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

El Banco efectuará el pago en sus oficinas ubicadas en la ciudad de Santiago. Sin embargo, se reserva el derecho de efectuarlo a través de una empresa bancaria con la cual haya celebrado algún



convenio de pago a sus proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente o vale vista, según sea la forma de pago que elija la Empresa. Para tal efecto, el Banco comunicará a la Empresa la empresa bancaria a través de la cual efectuará los pagos, debiendo la Empresa indicar, dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles bancarios, contados desde la fecha de dicha comunicación, la modalidad en la cual desea recibir el pago. Si así no lo hiciera dentro del plazo indicado, se entenderá que se acoge al pago mediante vale vista, que deberá retirar en las oficinas de la empresa bancaria que se le ha indicado.

SEXTO : Recepción Conforme

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Interlocutor Válido del Banco, o su representante, dejando constancia que la Empresa prestó el Servicio para el cual fue contratada y se otorgará una vez verificada la entrega, a satisfacción del Banco, de cada uno de los entregables estipulados en las especificaciones técnicas del presente Contrato. Este requisito será necesario para proceder al o los pagos en los términos señalados en la Cláusula sobre Forma y lugar de pago del Servicio.

El Banco contará con 5 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 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 en la entrega de los Productos Entregables señalados en el numeral 2.3.2 del Anexo A, el Banco podrá aplicar una multa equivalente al 0,5% del valor total bruto del Servicio, por cada día de atraso respecto de los plazos

comprometidos por la Empresa.

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, 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 5 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 5 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 10% del precio total bruto 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 \$ [REDACTED], 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:

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

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

10.1) Propiedad Intelectual:

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

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

Por otra parte, la Empresa se compromete a llevar a cabo todos los cruces de información de la muestra de la Encuesta Preferencia de Efectivo con otras bases de datos que el Banco requiera durante la vigencia del presente contrato, siempre que se resguarde el secreto estadístico al que se hace referencia en el párrafo anterior. Del mismo modo, la entidad no podrá utilizar esta información sin autorización expresa del Banco. La propiedad de los cruces de información que se lleven a cabo con 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 asimismo a cumplir estrictamente con lo previsto en el artículo 3° de la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

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



UNDÉCIMO : Personal

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

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

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

Por su parte, en el caso de tratarse de una demanda judicial, una vez notificada al Banco, la Empresa deberá hacerle entrega de una Boleta Bancaria de Garantía emitida a favor del Banco, tomada directamente por la Empresa y pagadera a la vista por una empresa bancaria autorizada para funcionar en Chile, por el monto de la respectiva demanda, la que deberá mantenerse vigente hasta que la sentencia del juicio correspondiente quede firme y ejecutoriada. Si la Empresa no otorgare la mencionada garantía, el Banco, previa comunicación a la Empresa, podrá hacer efectiva cualquier otra garantía que se encuentre en su poder 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 Interlocutor Válido del Banco una copia impresa del mismo.

DUODÉCIMO : Interlocutores

Por el Banco participará un profesional designado por la Gerencia de Tesorería quien deberá ser considerado como Interlocutor en los aspectos técnicos de este Contrato. Asimismo, la Empresa nombrará a un profesional como Interlocutor o Supervisor, quien será considerado como contraparte técnica válida ante el Banco.

Los nombres de los interlocutores se señalan a continuación:

NOMBRES	EN REPRESENTACIÓN DE
Maximiliano Concha	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

La Empresa asume como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la “Información Confidencial o Altamente Sensible” que le sea proporcionada por el Banco. Por consiguiente, queda expresamente establecido que todos los documentos e información proporcionada a la Empresa o de la que tome conocimiento, con ocasión de la ejecución del Contrato no pueden ser divulgados a terceros en ninguna forma.

Asimismo, la Empresa se obliga 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.

La Empresa asume 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 aquellos en calidad de servicios transitorios. Al efecto, la Empresa se obliga 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.

El Banco, en caso de entregar a la Empresa “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, deberá informar de tal situación al Interlocutor Válido de la Empresa, debiendo el Banco catalogar adecuadamente dicha información a fin de ser claramente identificable.

El Banco se reserva el derecho de solicitar a la Empresa la destrucción de la documentación que tenga el carácter de “Información Confidencial” o “Información Altamente Sensible”, lo que deberá ser certificado por un apoderado de la Empresa 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 Empresa 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 Empresa deba divulgar o entregar por mandato legal u orden emanada de autoridad competente. En este caso, la Empresa deberá informar dicha circunstancia al Banco dentro del plazo de 24 horas siguiente a la notificación por la autoridad requirente, de modo que el Banco 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, en los términos establecidos en esa legislación.

DECIMOCUARTO : Tratamiento de Datos de Carácter Personal

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

En particular, la Empresa garantiza:

- a) Que el tratamiento de los datos personales se efectuará de conformidad con la legislación vigente, así como con los criterios, requisitos y especificaciones establecidos en el Contrato.
- b) Que los datos personales a los que la Empresa tenga acceso como consecuencia de la ejecución del Contrato, no serán aplicados ni utilizados para un fin distinto al indicado en dicho Contrato.
- c) Que devolverá al Banco los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento, en un plazo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de término del Contrato.
- d) Que destruirá cualquier documento, soporte o copia de los datos de carácter personal que hayan sido objeto de tratamiento en virtud de lo dispuesto en el Contrato y que no hayan podido ser devueltos, según lo indicado en el literal anterior.

e) Que adoptará, en el tratamiento de los datos suministrados por el Banco, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias exigidas por la normativa legal, así como aquellas que el Banco pudiera imponer en el Contrato, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y se evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

DECIMOQUINTO : Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias

En la prestación del Servicio a que se refiere el presente Contrato, la Empresa será responsable de cumplir durante toda la ejecución del presente Contrato, con todas las leyes, reglamentos, ordenanzas y disposiciones gubernamentales vigentes en Chile y en su caso en el extranjero.

Particularmente, la Empresa manifiesta y garantiza al Banco que, a su leal saber y entender, se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, la Empresa presentará, a solicitud del Banco, la documentación que acredite que se encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones. En consecuencia, el Banco quedará exonerado de cualquier responsabilidad derivada de tales obligaciones.

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

DECIMOSEXTO : Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social

La Empresa declara que a la fecha de suscripción del presente Contrato se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales y sociales y que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los trabajadores que se desempeñarán en la ejecución del Contrato.

La Empresa se obliga a informar al Banco de cualquier cambio en la situación señalada en un plazo no superior a 30 días corridos desde ocurrido el evento.

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

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

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



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

DECIMOCTAVO : Publicidad y uso del nombre del Banco

La Empresa no podrá usar el nombre o logo del Banco para fines promocionales, de publicidad o cualquier otro, cualquiera sea el medio o soporte que se utilice para tales efectos, sin previa autorización por escrito del Banco. Lo anterior se hace extensivo al personal de la Empresa.

La autorización que otorgue el Banco indicará la forma y condición en la cual la Empresa podrá hacer el correspondiente uso.

DECIMONOVENO : Conflicto de Intereses

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

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

Las partes entienden que existe dicho conflicto respecto de la Empresa en toda negociación, acto, contrato u operación en que sea parte, tenga interés, intervenga o tenga cualquier otra forma de participación, algún funcionario del Banco, su cónyuge, conviviente civil o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad inclusive (esto es, abuelos, padres, hermanos, hijos y nietos, y suegros, yernos/nueras y cuñados), como asimismo, las sociedades o empresas en las cuales éste sea director, gerente, apoderado, o dueño directo o a través de otras personas naturales o jurídicas de un 5% o más de su capital o las sociedades o empresas en las que alguna de las personas antes mencionadas, sea director o dueño directo o indirecto del 5% o más de su capital; y las personas por quien el funcionario del Banco actúe como representante, asesor o consultor. Asimismo, constituye tal especie de conflicto cualquier otra situación, de la cual tenga conocimiento la Empresa que pueda influir en la decisión del Banco de celebrar el presente Contrato.

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



VIGÉSIMO : Prohibición de Cesión del Contrato y Subcontratación

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

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

VIGÉSIMO PRIMERO : Equipamiento y Materiales

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

VIGÉSIMO SEGUNDO : Responsabilidad de la Empresa

La Empresa responderá ante el Banco:

- a) Por cualquier clase de errores en la ejecución del presente Contrato. Para prevenir los errores, la Empresa deberá ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en la prestación de todos los Servicios, sea que los realice directamente o no, debiendo responder hasta por la culpa leve.
- b) Por cualquier perjuicio directo que el Banco sufra por algún hecho o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. La Empresa se obliga a: i) 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; y ii) Indemnizar por los daños directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a éste último.
- c) 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) Aun cuando el perjuicio sufrido por el Banco sea detectado 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) Por los daños y perjuicios directos, previstos o que se debieron haber previsto de acuerdo al objeto del Contrato, salvo que los daños y perjuicios puedan ser imputables al dolo de la Empresa o sus dependientes, ya que en ese caso responderá de todos los daños se le causen al Banco por el incumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de este Contrato.
- f) Asimismo, se obliga a 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.

- g) 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 de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho, entre otros, 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 : Prohibición de trabajo infantil y de toda forma de discriminación o abuso a sus trabajadores

La Empresa declara que sus dependientes o trabajadores cumplen con la edad mínima de empleo establecido en las leyes o reglamentos de las jurisdicciones donde operan y que dan cumplimiento a los estándares establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en esta materia. A su vez, en ningún caso, la Empresa podrá permitir que menores de edad, aun estando autorizados para ello, realicen trabajos que los expongan a riesgos físicos que pudieran dañar su desarrollo físico, mental o emocional o afectar el normal desarrollo de sus actividades escolares.

De conformidad con las leyes aplicables, la Empresa deberá respetar los derechos de sus trabajadores en materia de afiliación sindical y negociación colectiva, con sujeción a las normas aplicables, cuando corresponda.

Adicionalmente, la Empresa declara que las decisiones de empleo se basan en la libre elección y que, en caso alguno, toleran, permiten o autorizan el trabajo forzado o bajo confinamiento ni cualquier manifestación o amenaza de castigo físico, de violencia o de cualquier forma de abuso verbal, psicológico, sexual o físico como método de control o disciplina.

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

VIGÉSIMO QUINTO : 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 SEXTO : Modificación de Condiciones

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

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

VIGÉSIMO SÉPTIMO : Servicios Adicionales

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

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

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

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

VIGÉSIMO OCTAVO : 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 esa menor a 3.

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

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

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

VIGÉSIMO NOVENO : 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 : 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 PRIMERO : 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 SEGUNDO : Representación

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

TRIGÉSIMO TERCERO : 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

[]
GERENTE DE []
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA



**ANEXO N° 1
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

[Este Anexo corresponde a la descripción del Servicio, de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en el correspondiente Anexo de la Solicitud de Cotización, más las eventuales modificaciones y complementos que deriven del proceso de consultas y aclaraciones y de la oferta del proveedor adjudicado, en lo que sea aplicable]

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

[REDACTED]
GERENTE DE [REDACTED]
BANCO CENTRAL DE CHILE

**REPRESENTANTE LEGAL
EMPRESA**

