CONSULTAS Y RESPUESTAS

COTIZACIÓN N°90005706
ESTUDIO EXPLORATORIO CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo al calendario del proceso de Cotización N°90005706, a continuación, se presentan las consultas recibidas y sus respectivas respuestas.

CONSULTAS Y RESPUESTAS

1. ¿Qué tipo de material numismático entregará el Banco Central para la realización de alguna de las experiencias de cliente incógnito que se realicen?

Respuesta:

El Banco Central no entregará ningún material numismático para aplicar en la metodología de usuario incógnito. El material deberá ser proporcionado por el Oferente que se adjudique el servicio.

Para la construcción de los casos, no es necesario emplear grandes cantidades de billetes y/o monedas, asimismo, el Oferente que se adjudique el servicio contará con el apoyo técnico del Banco Central, para la construcción de los casos.

2. ¿Qué montos son los declarados ante una consulta promedio respecto de billetes deteriorados, billetes falsificados y sencilleo?

Respuesta:

Para los trámites que se realizan en la caja de atención de público, existen algunos límites tanto en cantidad como en monto, que tienen relación con el tipo de transacción a realizar, por ejemplo:

- Sencilleo de billetes y monedas: tiene un límite máximo de entrega de 500 monedas o 1000 unidades de billetes por persona.
- En los casos especiales, no existe un límite en la cantidad de billetes y/o monedas, pero sí se exige mayor documentación e información para casos cuyo monto supere $5.000.000.

El detalle de esta información y demás relacionada, se encuentra en el siguiente enlace, en el que cada temática tiene una pestaña con la información:

http://www.billetesymonedas.cl/InformacionNormativa/CanjeBilletesMonedasNew

3. ¿Qué trámites de interés son gratuitos y qué trámites tienen algún costo asociado? De haber algunos pagos, ¿cuál es su valor?

Respuesta:

Todos los servicios ofrecidos por la caja de atención de público del Banco Central para las personas, son de carácter gratuito.

4. Para el reclutamiento de usuarios incógnitos, pueden aclarar si están pensando en personas comunes que va a reportar su experiencia o profesionales de este tipo de ejercicios (actores) con los que uno pueda preparar un guion respecto de las circunstancias y el problema específico que irán a preparar. Esto pasa tanto por el nivel educacional o condiciones especiales. Sugiero considerar la segunda opción. El guion, registro y evaluación de la experiencia, así como el involucramiento de una persona requiere especialización.

Respuesta:

De acuerdo con lo indicado en el Anexo A, numeral III Estrategia Metodológica de las Bases de Cotización, la muestra requerida para el usuario incógnito es 40 casos, los que deben ser realizados por hombres y mujeres de 21 y más años, de niveles socioeconómicos medio y medio bajos. En tal sentido una persona sólo puede aplicar un caso, por lo tanto, se deben reclutar 40 personas diferentes.

Las personas reclutadas deben ser de acuerdo con la experiencia de la empresa, las más idóneas para aplicar la técnica (Usuario Incógnito), tanto en su desarrollo como en la preparación que se requiere para ello (caso preconstruido, con un *speech* y consultas específicas de diferentes grados de dificultad para evaluar la respuesta brindada a la comunidad de usuarios).

El propósito del uso de esta técnica es que el usuario incógnito, interactúe y, en algunas ocasiones, ponga a prueba al personal de atención en todo el trayecto que configura la ruta y experiencia de atención que tendrían los usuarios reales. Por lo anterior, el Oferente que se adjudique el servicio deberá diseñar también una "Pauta de observación y registro de la experiencia".

GERENCIA GESTIÓN CONTABLE Y PLANIFICACIÓN

Santiago, 17 de noviembre de 2023.