

**Solicitud de Cotización en Línea N° 90009374**

**Objeto:** Estudio sobre uso y preferencias de medios de pago

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 prerequisite de participación, dentro del plazo indicado para estos efectos en el Calendario de Actividades. Aquellos Proveedores que no cuenten con una cuenta de acceso al Portal, deberán solicitar su creación al Encargado del Proceso de Compras, Claudia Romero al correo electrónico [cromero@bcentral.cl](mailto:cromero@bcentral.cl) con copia a [cotizaciones@bcentral.cl](mailto:cotizaciones@bcentral.cl), indicando en el Asunto el número y nombre de este Proceso, y en el texto de la comunicación la Razón Social, RUT y domicilio, además del nombre, teléfono y correo electrónico de la persona de contacto y de su reemplazante, en caso de ausencia, feriado legal o indisponibilidad del primero.

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**

JA

## 1. CONDICIONES DEL PROCESO DE COTIZACIÓN

- 1.1. El Proceso de Cotización que se inicia es competitivo y público.
- 1.2. Podrán presentar Ofertas únicamente Proveedores que sean personas naturales o jurídicas chilenas.
- 1.3. 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”.
- 1.4. En la fecha señalada en el Calendario de Actividades se realizará una reunión informativa de carácter obligatorio, en modalidad telemática (on-line) con los Proveedores que manifestaron interés en participar en este proceso de Cotización. En esta reunión, el Banco efectuará una exposición con los principales antecedentes sobre los Servicios requeridos, así como aspectos relevantes del proceso a considerar. La no asistencia a la reunión será motivo de descalificación, sin que el Proveedor pueda seguir participando en las etapas posteriores del Proceso.  
  
Para participar de la reunión, los Proveedores deberán entregar una nómina de los asistentes que deberá incluir sus nombres, cargos y correos electrónicos. Dicha nómina deberá ser enviada vía mensajería del Portal, antecedentes que se recibirán hasta las 16:00 horas del día anterior a la reunión.
- 1.5. 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.
- 1.6. 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 (.pdf) y considerar que el tamaño individual de los documentos a subir en el Portal no debe ser superior a 20Mb.
- 1.7. 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.

- 1.8. Los precios y plazos ofertados deberán considerar todas y cada una de las especificaciones técnicas señaladas en el Anexo A.
- 1.9. 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 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.
- 1.10. La Oferta presentada deberá considerar una validez mínima de 30 días corridos, contados desde su fecha de emisión.
- 1.11. 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.
- 1.12. 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 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 Encargado Técnico del Banco, considerando para estos efectos, el nivel de cumplimiento sobre las Especificaciones Técnicas señaladas en el Anexo A y de acuerdo con el siguiente cuadro de evaluación:

| REQUISITOS POR EVALUAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CUMPLE<br>(SÍ/NO) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. <b><u>Experiencia en el levantamiento</u></b> 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.                                                                                                                                                                                                                                 |                   |
| 2. <b><u>Cartera de clientes</u></b> a los cuales le haya prestado servicios de características similares a los solicitados en la presente Cotización (levantamiento de datos presenciales, número de observaciones, revisión de instrumentos, información de carácter sensible a levantar). La Empresa deberá contar con, al menos, 3 clientes (distintos al Banco) a los cuales le haya prestado estos servicios durante los últimos 5 años. |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>3. El Proveedor deberá detallar la <b><u>conformación completa del equipo de trabajo</u></b> a cargo del proyecto, indicando funciones de cada participante, sus tareas específicas y responsabilidades.</p> <p>Adicionalmente, el Proveedor deberá proponer al menos 2 mecanismos a implementar para facilitar la comunicación, coordinación y control entre el equipo de trabajo y la contraparte técnica del Banco. Estos mecanismos deberán ser descritos detalladamente y se deberá incluir un ejemplo atingente en cada uno de ellos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <p>4. <b><u>El Equipo de profesionales a cargo del proyecto</u></b> debe estar constituido, al menos, por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Jefe de Proyecto con formación y experiencia en áreas de estadística, economía, sociología y/o antropología.</li> <li>ii. Analista con formación y experiencia en áreas de estadística, economía, sociología y/o antropología.</li> <li>iii. Analista a cargo del procesamiento de los datos (generación de bases de datos consistentes).</li> </ul> <p>Estos deberán poseer experiencia demostrable en estudios y/o proyectos de características similares al que se quiere realizar.</p> <p>Se deberá adjuntar el CV del equipo a cargo del proyecto. Las características que se revisarán son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Antecedentes académicos.</li> <li>ii. Experiencia laboral.</li> <li>iii. Cargo y antigüedad dentro de la institución.</li> <li>iv. Cargo que ocupará en el proceso.</li> <li>v. Lista de proyectos en los cuales ha participado e instituciones para las cuales fueron realizados.</li> </ul> <p>Para el caso del Jefe de Proyecto, este deberá haber participado en el mismo cargo al que se está postulando en al menos 2 encuestas a hogares o personas en los últimos 5 años.</p> |  |
| <p>5. <b><u>Modelo de trabajo</u></b>: El Proveedor deberá detallar el modelo de trabajo que utilizará para abordar las actividades descritas en la sección 1.4.</p> <p>Este modelo deberá incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Explicación de cada actividad listada, considerando su relevancia y vínculo con el objetivo del estudio.</li> <li>ii. Recomendaciones respecto a ajustes o mejoras a estas actividades, justificando la relevancia de estas modificaciones.</li> <li>iii. Ventajas, desventajas, riesgos (junto con algún mitigador) y limitaciones de la propuesta.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><b>6. Metodología de validación cuestionario:</b> El Proveedor deberá elaborar un plan de revisión del cuestionario, el cual se aplicará en conjunto con el Banco. Este plan deberá considerar, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Etapas del plan de revisión</li> <li>ii. Objetivos y duración de cada etapa</li> <li>iii. Especial énfasis en la revisión de la herramienta de levantamiento y el control de calidad</li> <li>iv. Especificar metodología para validación del instrumento (focus group, entrevistas, etc.)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <p><b>7. Capacitación del personal:</b> La capacitación de todo el equipo encargado de supervisar y encuestar deberá cumplir con, al menos, los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. La capacitación es presencial para todo el personal. En el caso, que se quiera realizar de manera remota, la contraparte técnica del Banco deberá autorizarlo.</li> <li>ii. La capacitación es realizada por el mismo equipo siempre, asegurando que todo el personal involucrado en el proyecto reciba la misma instrucción.</li> <li>iii. La capacitación incluye el uso de dispositivos electrónicos y ejercicios prácticos.</li> <li>iv. Se entrega Manual de Trabajo de Campo.</li> <li>v. Programa de capacitación de al menos 3 horas.</li> <li>vi. Propone estrategias de capacitación para nuevo personal que, eventualmente, se puede incorporar durante el trabajo de campo.</li> </ul> <p>Adicionalmente, el Proveedor deberá proponer mecanismos innovadores que garanticen una capacitación de calidad y personal bien preparado para el trabajo de campo.</p> |  |
| <p><b>8. Descripción de los controles técnicos y metodológicos:</b> El Proveedor deberá elaborar una estrategia de control que permita asegurar la completitud y el registro adecuado de la herramienta de levantamiento comprobando que la información es fidedigna y de calidad. Esta estrategia deberá considerar los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Supervisión presencial en terreno de al menos un 5% de la muestra lograda.</li> <li>ii. Supervisión telefónica, de al menos un 5% de la muestra lograda.</li> <li>iii. Supervisión mediante grabación de las entrevistas de al menos un 5% de la muestra lograda.</li> <li>iv. En total se supervisará al menos un 20% de la muestra lograda.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>v. Controles semanales de avances y calidad de la información con sus respectivas medidas de corrección</li> <li>vi. Elaboración de Manual de Supervisión.</li> <li>vii. Presentar controles para rechazos, no respuesta o abandono.</li> </ul> <p>Adicionalmente, el Proveedor deberá proponer al menos una estrategia innovadora adicional de supervisión.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <p><b>9. <u>Plazos de ejecución del Servicio:</u></b> La propuesta de ejecución del proyecto deberá considerar un plazo de ejecución máximo del servicio no mayor a 12 semanas corridas, a contar de la reunión del kick off. El Proveedor deberá incluir una planificación detallada de todo el Servicio de acuerdo con las etapas, actividades y plazos descritos en el presente documento.</p> <p>Los elementos que se deben considerar en este apartado son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. El cronograma propuesto es consistente con las actividades y los tiempos asignados/propuestos.</li> <li>ii. El cronograma incorpora tiempos de supervisión y de preparación de informes.</li> <li>iii. Se podrá reducir, justificadamente, los tiempos de implementación.</li> <li>iv. Presenta una programación del trabajo en terreno que sea realista y que contemple holguras para contingencias tales como: fines de semanas largos, bajas de encuestadores, factores climáticos, catástrofes naturales, etc.</li> <li>v. Presenta un plan de contingencias que permita mantener el cronograma del trabajo de campo ante distintos eventos como, fines de semana largos, factores climáticos, catástrofes naturales, etc.</li> </ul> |  |
| <p><b>10. <u>Estrategia de acercamiento para entrevistas y Protocolo de Contacto:</u></b> El Proveedor deberá desarrollar y entregar un plan detallado de estrategia de contacto de los hogares e individuos de la muestra, el que deberá contemplar aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Formas de acceder al entrevistado</li> <li>ii. Mínimo 3 intentos de contacto</li> <li>iii. Formas de introducir el objetivo y propósito del proyecto</li> <li>iv. Certificación de encuestadores</li> <li>v. Estrategias en caso de ausencia o rechazo</li> <li>vi. Tácticas para mejorar efectividad del acercamiento.</li> <li>vii. Feedback y recomendaciones por parte del proveedor respecto a actividades necesarias y relevantes para el logro de entrevistas efectivas.</li> </ul> <p>Además, el proveedor deberá proponer y detallar al menos dos estrategias adicionales de contacto y una estrategia para moradores difíciles de contactar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

**11. Procedimiento para resguardar el secreto estadístico y los recursos (físicos y de personas):**

El Proveedor deberá especificar:

- i. Forma de almacenamiento y procesamiento de la información digital (servidores/nube, redundancia de los servidores de almacenamiento y procesamiento de la información, sistema de encriptado, controles de acceso a los sistemas, software de correos y medidas de seguridad que los acompañen).
- ii. Nómina explícita de personas que tendrán acceso a la información nominada, cargo dentro del proyecto, y tipo de información que podrán acceder.

Protocolos de seguridad, procedimientos de salvaguarda de información, protocolos de acceso a la información y procedimientos para resguardar la ciberseguridad de los servidores donde se almacena la información.

**12. Estructura del documento de propuesta:** El documento que contenga la propuesta debe poseer la siguiente estructura:

1. Introducción y presentación del proveedor
2. Antecedentes del proceso (objetivos del estudio, alcance, metodología, etc.)
3. Resumen ejecutivo de la propuesta
4. Modelo de trabajo y metodología del Estudio
5. Plan de actividades
  - a. Metodología de validación del cuestionario
  - b. Capacitación de encuestadores
  - c. Elaboración e implementación de Estrategia de contacto
  - d. Preparación y ejecución del trabajo de campo
  - e. Controles técnicos y metodológicos para aseguramiento de calidad (supervisión del trabajo de campo)
  - f. Validación y procesamiento de la información.
6. Cronograma de actividades
7. Seguridad y secreto estadístico
8. Equipo de trabajo
9. Experiencia de la empresa.

Adicionalmente, dicho documento deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

|     |                                   |  |
|-----|-----------------------------------|--|
| i.  | Documento en formato .PDF         |  |
| ii. | Información precisa y condensada. |  |

Efectuada dicha evaluación, el Banco determinará los Oferentes técnicamente elegibles.

- 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, impuestos incluidos.

En caso que los precios o tarifas se expresaran en monedas extranjeras o Unidades de Fomento, para efectos de comparación del Precio Total, las Ofertas se convertirán a la misma unidad monetaria o de reajustabilidad. Para el caso de Ofertas presentadas en unidades monetarias o en moneda extranjera se considerarán los valores de las paridades de monedas establecidas en el sitio Web del Banco para el día fijado como plazo máximo de envío de las Ofertas. Igual conversión se aplicará a los precios expresados en Unidades de Fomento.

- 2.5 Los Oferentes técnicamente elegibles, que hayan presentado una Oferta Económica válida, podrán ser llamados a hacer una segunda oferta económica (Re Oferta), en los mismos términos y condiciones señalados precedentemente.

En esta etapa, los Oferentes tendrán la opción de mantener su oferta Económica inicial o de Re Ofertar un precio menor dentro del plazo establecido.

Para estos efectos, a todos los Oferentes técnicamente elegibles, una vez realizada la primera apertura económica, se les informará vía correo electrónico la situación comparativa de su oferta respecto de las demás ofertas, según la siguiente descripción:

#### POSICIÓN RELATIVA DE LA OFERTA

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

Excepcionalmente, el Banco podrá aceptar una Re Oferta superior en caso que el Oferente justifique que incurrió en errores manifiestos, los que serán evaluados caso a caso por el Banco.

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

- 2.7 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 menor plazo para la 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 la mayor cartera de clientes, de acuerdo con lo señalado en el requisito n°2 de la tabla señalada en el numeral 2.3.
- 2.8 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.
- 2.9 El Banco dará aviso del resultado del Proceso de Cotización mediante la mensajería del Portal y su publicación en el Sitio Web del Banco.
- 2.10 Los Proveedores podrán efectuar reclamos ante cualquier determinación del Banco, tal como descalificación administrativa, financiera o técnica, o declaración desierta del Proceso de Compras. Los reclamos deberán contener la identificación del reclamante, del proceso y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo.

El plazo para efectuar el reclamo será de 2 días hábiles desde la comunicación enviada por el Banco que informe de la determinación respectiva. El Banco tendrá un plazo de 3 días hábiles, contado desde la recepción del reclamo, para emitir su respuesta. Dicho plazo podrá ser ampliado en caso de ser necesaria la recopilación de mayores antecedentes.

### **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 \$3.000.000.

- 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

### 1. OBJETO DEL SERVICIO A CONTRATAR

#### 1.1. Objetivo General

El Banco requiere contratar los servicios de una Empresa, con el objeto de que realice un estudio que contribuya al conocimiento y monitoreo de las conductas, usos y preferencias que tiene la población respecto al efectivo y otros medios de pago.

Como resultado del estudio, al menos, se deberá dar respuesta a los siguientes objetivos específicos de interés para el Banco:

- ✓ Bancarización
- ✓ Uso de medios de pago
- ✓ Uso de efectivo (billetes y monedas)
- ✓ Lugares de uso de efectivo
- ✓ Abastecimiento y satisfacción
- ✓ Calidad y seguridad de los billetes en circulación

#### 1.2. Diseño muestral del estudio

##### 1.2.1.- Cobertura Geográfica del estudio:

El estudio comprende las zonas urbanas del territorio continental de Chile, totalizando un clúster de 7 zonas geográficas, las que se detallan a continuación:

| Zonas           | Ciudades                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Norte Grande    | Arica - Iquique - Antofagasta – Alto Hospicio - Calama                |
| Norte Chico     | La Serena – Coquimbo - Copiapó                                        |
| Gran Valparaíso | Valparaíso - Viña – Quilpué - Villa Alemana                           |
| Gran Santiago   | Santiago                                                              |
| Sur Central     | Rancagua – Curicó -Talca – Chillán                                    |
| Gran Concepción | Coronel - Concepción - Talcahuano - Los Ángeles - San Pedro de la Paz |
| Sur Austral     | Osorno – Valdivia -Temuco - Puerto Montt – Coyhaique - Punta Arenas   |

##### 1.2.2.- Tamaño de la muestra

Se considera un tamaño muestral de 1.250 observaciones distribuidas de acuerdo con la siguiente tabla:

| Zonas          | Norte Grande | Norte Chico | Gran Valparaíso | Gran Santiago | Sur Central | Gran Concepción | Sur Austral |
|----------------|--------------|-------------|-----------------|---------------|-------------|-----------------|-------------|
| <b>Muestra</b> | 125          | 69          | 109             | 660           | 88          | 88              | 111         |

El tamaño de la muestra por región está definido de acuerdo con la siguiente tabla:

| Región       | Muestra total |
|--------------|---------------|
| 1            | 37            |
| 2            | 64            |
| 3            | 17            |
| 4            | 52            |
| 5            | 109           |
| 6            | 28            |
| 7            | 40            |
| 8            | 88            |
| 9            | 30            |
| 10           | 43            |
| 11           | 5             |
| 12           | 15            |
| 13           | 660           |
| 14           | 18            |
| 15           | 24            |
| 16           | 20            |
| <b>Total</b> | <b>1250</b>   |

Asimismo, se le entregará al Proveedor una sobremuestra del 40% del tamaño muestral objetivo, lo que se traduce en 500 observaciones adicionales. Esta sobremuestra está en línea con la tasa de rechazo evidenciada en estudios anteriores.

### 1.2.3.- Población objetivo

Esta encuesta considera a la unidad de análisis como las personas naturales dentro de un hogar<sup>1</sup> y limita la cantidad de personas a una por hogar.

La consulta está dirigida a hombres y mujeres desde los 18 años, residentes en territorio chileno en las principales ciudades del país (capitales regionales y otras de acuerdo con lo establecido en el punto 1.2.1.). De esta manera, la muestra debe representar de la mejor manera posible a la población objetivo.

### 1.2.4.- Selección de la muestra

La selección de la muestra consta de un proceso multietápico probabilístico, utilizando estratificación geográfica. A continuación, se describe el proceso, roles y sus consideraciones:

La primera etapa consiste en seleccionar las manzanas de cada comuna (Ver 1.2.1.) las cuales corresponden a las Unidades Secundarias de Muestreo (USM). Al interior de cada manzana, se seleccionan viviendas (direcciones del CBR), las cuales corresponden a la Unidad

<sup>1</sup> Según Mideplan, es aquel constituido por una sola persona o un grupo de personas, con o sin vínculos de parentesco que hacen vida en común, se alojan y se alimentan juntas (comparten vivienda y tiene presupuesto de alimentación común).

Terciaria de Muestreo (UTM)<sup>2</sup>. Estas etapas serán realizadas por parte del Banco, quien entregará al proveedor adjudicado la información necesaria para poder continuar con la siguiente etapa de Selección de la Unidad Final de Muestreo.

En base a la Unidad Terciaria de Muestreo entregada por el Banco, el Proveedor deberá entrevistar dentro de cada vivienda a las personas del hogar principal residentes en la dirección seleccionada. Luego, se debe seleccionar aleatoriamente a una persona residente en el hogar seleccionado para ser entrevistado (Unidad Final de Muestreo).

Es importante destacar, que dentro de este último proceso se deben listar todas las personas residentes en el hogar principal de la vivienda seleccionado, y luego seleccionar aleatoriamente dentro de todas las personas de 18 años y más, el individuo que será entrevistado. Lo anterior, independientemente que este individuo este o no presente para ser entrevistado en aquel momento. Si la persona seleccionada no está presente en dicho instante, se debe solicitar la información de contacto para luego agendar una entrevista con él/ella. Cualquier alteración en este procedimiento alterará la representatividad de la muestra.

#### **1.2.5.- Método de recolección de datos**

Este estudio considera una encuesta de tipo presencial (cara a cara), lo cual implica una visita a los hogares seleccionados en el proceso de muestreo. El Proveedor debe procurar implementar todos los controles necesarios para asegurar la confiabilidad y calidad de la información.

#### **1.2.6.- Instrumento para la medición**

Para esta medición se considera la utilización de un cuestionario prediseñado por el Banco, el cual consta de aproximadamente 55 preguntas. De acuerdo con mediciones anteriores, el promedio de duración de una encuesta es de 35 minutos. Es importante recalcar que todas las preguntas del cuestionario deben realizarse y es responsabilidad de la empresa llevar a cabo una estrategia que lo permita.

#### **1.2.7.- Validación del cuestionario**

Se solicita a la empresa que realice una validación del cuestionario, lo cual puede ser realizada a través de Focus Group (presenciales o remotos), pruebas piloto, entrevistas, etc.

El modelo propuesto debe considerar la realización del cuestionario a un grupo específico de personas, y luego levantar información acerca del entendimiento, complicaciones y observaciones que puedan haber tenido los participantes de este levantamiento. En este proceso, el público objetivo debe coincidir con el público objetivo del estudio.

### **1.3. Duración del estudio**

El plazo de ejecución del Servicio será el ofrecido por la Empresa en su oferta, el cual, una vez aceptado por el Banco, comenzará a regir desde la fecha de suscripción del contrato. En

---

<sup>2</sup> Se deben considerar 4 viviendas por manzana

todo caso, se debe tener presente que la ejecución del Servicio deberá considerar un plazo máximo de 12 semanas corridas desde la reunión del kick off.

Se debe incluir una Carta Gantt con el cronograma de actividades propuesto, detallando las actividades necesarias para realizar el estudio. Las actividades incluidas en la carta Gantt, deben ser coherentes con el plazo máximo ofertado para realizar el Servicio.

El plazo pactado se podrá extender previa autorización expresa del Banco, a través del interlocutor definido en este contrato, sólo por una única vez en la cantidad de días necesarios para llevar a buen término el servicio. En todo caso, dicha autorización deberá estar disponible, a lo menos, con 5 días hábiles bancarios de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo pactado para ejecutar el Servicio.

#### **1.4. Especificaciones de las actividades de la Empresa**

La Empresa que se adjudique el Servicio, deberá considerar las siguientes actividades para el desarrollo del estudio:

- a) Presentación de estrategia de levantamiento.
- b) Propuesta de validación del cuestionario entregado por el Banco, junto con la elaboración de un informe con recomendaciones. Se deben incluir los incidentes, dificultades, limitaciones, junto con recomendaciones de mejora para el levantamiento de la información.
- c) Capacitación del personal involucrado en el estudio (supervisores, encuestadores, etc.). Se requiere incluir la metodología y/o el programa de capacitación que debe considerar al menos 3 horas de capacitación. El Banco se reserva el derecho de estar presente en esta instancia.

Se requiere adicionalmente que el proveedor incluya estrategias de capacitación para nuevo personal que eventualmente se incorpore durante el levantamiento, como también la propuesta de mecanismos innovadores que garanticen una capacitación de calidad.

- d) Descripción del proceso de selección de la unidad final de muestreo y una breve descripción de los posibles sesgos que se hayan generado a raíz del proceso utilizado.
- e) Elaborar estrategia de acercamiento para entrevistas y protocolo de contacto: desarrollar un plan detallado de estrategia de entrevistas, el que deberá contemplar aspectos tales como formas de acceder al entrevistado, formas de introducir el objetivo, certificación de encuestadores y estrategias en caso de ausencia o rechazo. Se espera que el Proveedor entregue:
  - Estrategia de contacto de los hogares e individuos, considerando la propuesta de al menos dos estrategias adicionales a la principal.
  - Estrategia para moradores difíciles de contactar.
  - Protocolo de Contacto que contemple estrategias para lograr el contacto y la aplicación del cuestionario.

- f) Levantamiento de las encuestas correspondientes y elaboración de informes del proceso.
- g) Supervisión del levantamiento. Este ítem contempla la definición de un sistema de supervisión de las encuestas y cuestionarios en terreno por estratos, que incluye etapas y criterios de supervisión y monitoreo. El Banco se reserva el derecho de estar presente en las pruebas de supervisión y de verificar cuestionarios reportados como supervisados.

Lo anterior debe incluir la elaboración de un informe detallado de la supervisión que incluya un listado de los folios de los cuestionarios verificados.

- h) Secreto Estadístico. La Entidad deberá explicar cuál es el procedimiento que utiliza para resguardar el secreto estadístico y cuáles son los recursos (físicos y humanos) involucrados en este proceso y los protocolos de operación que los rigen. En particular, deberá entregar:

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).

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

### 1.5. Entregables e hitos de pagos

- a. **Fase de Validación:** corresponderá al pago del 25% del Precio Total, una vez completada y recibidos conforme cada uno de los entregables por el Banco.
- b. **Fase de Levantamiento:** corresponderá al pago del 25% del Precio Total, una vez completada y recibidos conforme cada uno de los entregables por el Banco.
- c. **Fase de Evaluación de Resultados:** corresponderá al pago del 50% del Precio Total, una vez completada y recibidos conforme cada uno de los entregables por el Banco.

#### **Entregables para la Fase de Validación**

- 1. Informe de revisión y validación de los cuestionarios con la aprobación del Banco.

#### **Entregables para Fase de Levantamiento del Estudio**

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

- 1. Lista de chequeo. Información relevante para la planificación, indicando el material y actividades necesarias para completar el levantamiento.
- 2. Reporte de preparación. Breve documento que detalle las actividades de la preparación y sus resultados (selección de la UFM, estrategia de contacto, capacitación de encuestadores).
- 3. Diseño y distribución del levantamiento.

4. Reporte de avance del levantamiento. Breve documento que señale porcentaje de avance e incidencias y soluciones para el cumplimiento de los objetivos.
5. Entrega parcial base de datos. Se debe considerar la entrega parcial de la base de datos, considerando una primera entrega con el 25% de las observaciones completadas y luego con el 75% de la muestra.
6. Reporte final del levantamiento

### **Entregables para la Fase de Evaluación de Resultados**

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

1. Bases de datos. Bases en formato xlsx y/o dta con los nombres de las variables y su descripción, las respuestas codificadas y etiquetadas. Incluir ponderadores en una columna aparte.
2. 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.
3. Informe de resultados finales. Incluir resultados de la encuesta, informe metodológico, discusión y conclusiones.
4. 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. Será presentada por el Proveedor ante el Banco.

## **2. REQUISITOS DE LA EMPRESA**

### **2.1 EXPERIENCIA DE LA EMPRESA**

La Empresa deberá entregar un resumen de su experiencia, considerando lo siguiente:

- a. Antecedentes sobre permanencia de la Empresa en el mercado asociado al rubro objeto de esta Cotización (levantamiento de encuestas y análisis de datos para la toma de decisiones de política pública). Debe contar con al menos 5 años de experiencia.
- b. Cartera de clientes (mínimo 3) a los cuales haya prestado servicios de características similares a los solicitados en esta Cotización durante los últimos 5 años, sin considerar al Banco, para lo cual deberá presentar en su oferta un listado de empresas y contactos de acuerdo con el siguiente formato:

| Nombre Cliente | Nombre proyecto y Monto en \$ | Fecha inicio<br>Fecha término | Descripción del trabajo | Contacto para referencias | Teléfono:<br>e-mail: |
|----------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------------|
|                |                               |                               |                         |                           |                      |
|                |                               |                               |                         |                           |                      |
|                |                               |                               |                         |                           |                      |

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

## **2.2 EQUIPO DE TRABAJO**

- a. Estructura del Equipo de Trabajo propuesto para la ejecución del Servicio, indicando roles, funciones, tareas y responsabilidades del equipo técnico. Se debe considerar la presencia de un analista a cargo del procesamiento de los datos resultantes del estudio.
- b. Comunicación del equipo. Incluye mecanismos (al menos 2) que facilitarán la comunicación, coordinación y control entre el equipo de trabajo del oferente adjudicado y de éste con la contraparte técnica para las distintas etapas y aspectos de la encuesta. Estos deberán ser descritos detalladamente y se deberá incluir un ejemplo atinente en cada uno de ellos.
- c. 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 para cada integrante del Equipo de Trabajo, a lo menos, los siguientes temas:
  1. Perfil Profesional: se requiere que al menos el jefe de proyecto y 1 analista tenga formación en áreas de estadística, economía, sociología o antropología.
  2. Experiencia del Jefe de Proyecto en a los menos 2 proyectos de servicios similares a los de la presente Cotización en los últimos 5 años.
  3. Formación académica
  4. Antigüedad en la Empresa

## **2.3 PRESENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA**

La Empresa deberá incluir una descripción clara y precisa 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 Anexo A “Especificaciones Técnicas”. En esta propuesta se deberán destacar los siguientes aspectos:

- a) Modelo de Trabajo y Metodología que se utilizará para ejecutar el estudio.
- b) Metodología de las validaciones que se utilizarán para el cuestionario (focus group, pruebas piloto, etc.).
- c) Tipo de capacitación que se impartirá a la fuerza de trabajo (supervisores y encuestadores) que ejecutará el servicio en terreno.
- d) Estrategia de acercamiento para entrevistas y Protocolo de Contacto: Desarrollar un plan detallado de estrategia de entrevistas, el que deberá contemplar aspectos tales como formas de acceder al entrevistado, formas de introducir el objetivo, certificación de encuestadores y estrategias en caso de ausencia o rechazo. Se espera que el proveedor entregue:
  - Estrategia de contacto de los hogares e individuos, considerando la propuesta de al menos dos estrategias adicionales a la principal.

- Estrategia para moradores difíciles de contactar.
  - Protocolo de Contacto que contemple estrategias para lograr el contacto y la aplicación del cuestionario, según lo indicado en la Tabla de Evaluación y numeral 1.4 letra e) del Anexo A.
- e) Preparación y ejecución del trabajo de campo
- f) Descripción de los controles técnicos y metodológicos que se aplicarán para asegurar la calidad del resultado del servicio, según lo indicado en la Tabla de Evaluación (numeral 2.3 de las bases administrativas) y del numeral 1.4 letra g) del Anexo A.
- g) Validación y procesamiento de la información.
- h) Carta Gantt con el cronograma de actividades propuesto, detallando las actividades necesarias para realizar el estudio. Las actividades incluidas en la carta Gantt, deben ser coherentes con el plazo máximo ofertado para realizar el Servicio.
- i) Proponer el plazo máximo, en término de semanas corridas, en que se realizaría la Encuesta el que no podrá exceder de 12 semanas corridas, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.3 del Anexo A. El plazo máximo ofertado, deberá incluir como actividad la entrega de los productos a entregar al Banco, tal como se señala en el numeral 1.5 del Anexo A.
- j) Secreto Estadístico. La Entidad deberá explicar cuál es el procedimiento que utiliza para resguardar el secreto estadístico y cuáles son los recursos (físicos y humanos) involucrados en este proceso y los protocolos de operación que los rigen. En particular, deberá entregar:
- 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).
  - Protocolos de seguridad, procedimientos de salvaguarda de información, y protocolos de acceso a la información.
- k) Equipo de trabajo. La Empresa deberá presentar:
- Estructura del Equipo de Trabajo propuesto para la ejecución del Servicio, indicando roles, funciones, tareas y responsabilidades del equipo técnico. Es deseable que el proveedor entregue una propuesta adicional. Se debe considerar la presencia de un analista a cargo del procesamiento de los datos resultantes del estudio.
  - Comunicación del equipo. Incluye mecanismos (al menos 2) que facilitarán la comunicación, coordinación y control entre el equipo de trabajo del oferente adjudicado y de éste con la contraparte técnica para las distintas etapas y aspectos de la encuesta. Estos deberán ser descritos detalladamente y se deberá incluir un ejemplo atingente en cada uno de ellos.

- 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 para cada integrante del Equipo de Trabajo, a lo menos, los siguientes temas:
  - a. Perfil Profesional: se requiere que al menos el jefe de proyecto y 1 analista tenga formación en áreas de estadística, economía, sociología o antropología.
  - b. Experiencia del Jefe de Proyecto en a los menos 2 proyectos de servicios similares a los de la presente Cotización en los últimos 5 años.
  - c. Formación académica
  - d. Antigüedad en la Empresa
- l) Experiencia de la Empresa, para lo cual deberá entregar un resumen considerando lo siguiente:
  - Antecedentes sobre permanencia de la Empresa en el mercado asociado al rubro objeto de esta Cotización (levantamiento de encuestas y análisis de datos para la toma de decisiones de política pública). Debe contar con al menos 5 años de experiencia.
  - Cartera de clientes (mínimo 3), distintos al Banco, a los cuales haya prestado servicios de características similares a los solicitados en esta Cotización durante los últimos 5 años.

Además, la propuesta debe seguir la estructura y formato que se señala en la tabla de evaluación indicada en el numeral 2.3 de las bases administrativas.

**ANEXO B  
MODELO DE CONTRATO**

Nº [      ]

**CONTRATO  
ESTUDIO SOBRE USO Y PREFERENCIAS DE MEDIOS DE PAGO**

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

**PRIMERO :      Objeto del Contrato**

El Banco contrata los servicios de la Empresa, quien acepta, para realizar el “Servicio de Estudio sobre uso y preferencias de medios 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°90009374, que incluye el proceso de consultas y aclaraciones respectivo; en la oferta presentada por la Empresa y aceptada por el Banco; y en los Anexos que a continuación se detallan, los que debidamente firmados por las partes, se consideran formar parte integrante del presente Contrato, para todos los efectos legales:

Anexo N°1: Especificaciones Técnicas.

**SEGUNDO :      Vigencia del Contrato**

El presente Contrato tendrá una vigencia de 24 semanas contado desde el [fecha de vigencia].

Con todo, el plazo para la ejecución de las actividades correspondientes al Servicio pactado será de **12 semanas** desde la reunión del kick off.

**TERCERO :      Especificaciones Técnicas del Servicio**

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

**CUARTO :      Precio del Servicio**

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

*[Oferta Económica de la Empresa adjudicada]*

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, con excepción del Impuesto al Valor Agregado que será a cargo del Banco.

#### **QUINTO :        Forma y lugar de Pago del Servicio**

El Banco pagará el valor del Servicio, indicado en la cláusula precedente, en 3 cuotas de acuerdo con el siguiente plan de pago:

- a) El 25% del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco, de los entregables asociados a la Fase de Validación detallados en el numeral 1.5 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- b) El 25% del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de los entregables asociados a la Fase de Levantamiento detallados en el numeral 1.5 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.
- c) El 50% del precio total se pagará contra la recepción conforme por parte del Banco de los entregables asociados a la Fase de Evaluación de Resultados detallados en el numeral 1.5 del Anexo N°1, “Especificaciones Técnicas”, de este Contrato.

Los precios expresados en moneda extranjera se pagarán en el equivalente en pesos, de acuerdo con el tipo de cambio observado vigente a la fecha de emisión de la factura correspondiente. Igual conversión se realizará respecto de los precios o tarifas expresadas en Unidades de Fomento.

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

Para los efectos de los pagos señalados precedentemente, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo de [facturasbcch@bcentral.cl](mailto: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 a través de una entidad bancaria con la cual haya celebrado algún convenio de pago a proveedores, bajo la modalidad de abono en cuenta corriente. En el caso que no sea posible realizar el abono en cuenta corriente, se emitirá un vale vista electrónico que deberá ser retirado por la Empresa en la entidad bancaria que el Banco determine para estos fines.

La Empresa deberá informar al Banco, en un plazo no superior a 30 días corridos siguientes a la fecha en que se haya formalizado, cualquier cambio en la cuenta bancaria declarada en el Proceso de Cotización referido en la Cláusula Primera, documento que forma parte integrante de este Contrato.

**SEXTO :           Recepción Conforme**

Se entenderá por Recepción Conforme la comunicación escrita del Jefe Departamento Estrategia y Gestión de Circulante del Banco, 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 3 días hábiles bancarios para analizar los descargos de la Empresa y determinar si procede o no terminar el presente Contrato, sin derecho a indemnización a favor de la Empresa, pagando sólo el costo de aquellos Servicios cuyo suministro haya sido efectuado hasta la fecha de término dispuesta por el Banco y al cual éste haya dado su aprobación, en la forma establecida en este Contrato.

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

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

Asimismo, el Banco podrá terminar el Contrato en el evento que respecto de la Empresa se hubiere aprobado un Acuerdo de Reorganización Extrajudicial o Simplificado; o se hubiere

iniciado un Procedimiento Concursal de Liquidación Voluntaria o Forzosa, ambos en los términos de la Ley N° 20.720. En ningún caso, se podrá poner término anticipado al Contrato invocando el inicio de un Procedimiento Concursal de Reorganización, durante el período en que se encuentre gozando de la Protección Financiera Concursal de que trata la misma Ley N° 20.720.

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

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

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

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

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

#### **OCTAVO : Multas**

En caso de incumplimiento total o parcial, por causas atribuibles a la Empresa de las obligaciones que ésta asume por el presente Contrato, el Banco podrá aplicar una multa del 0,02% del Precio Total del Contrato, por cada día corrido de retraso respecto de la fecha comprometida por la Empresa para la Fase de Evaluación de Resultados.

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

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.

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 dejará sin efecto la emisión de la nota de cobro, según corresponda.

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

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 : Propiedad Intelectual e Industria, Secreto Estadístico y Exactitud de los Informes**

### **9.1) 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 el estudio a realizar por la Empresa de acuerdo al presente documento, pertenecerá exclusivamente al 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 el estudio, 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.

### **9.2) 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 a objeto de cumplir con el Servicio 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 motivo del Servicio 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.

#### 9.3) Exactitud de los Informes:

La Empresa 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.

#### **DÉCIMO : 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 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.

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

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

#### **UNDÉCIMO : Encargados Técnicos**

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

Los nombres de los encargados técnicos se señalan a continuación:

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

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

#### **DUODÉCIMO : 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.

#### **DECIMOTERCERO : Confidencialidad**

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

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

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

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

correspondientes contratos o la suscripción de acuerdos de confidencialidad con aquellos, según corresponda.

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

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

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

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

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

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

**DECIMOCUARTO :        Responsabilidad de la Empresa por infracciones legales y reglamentarias**

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

Particularmente, la Empresa manifiesta y garantiza al Banco que, a su leal saber y entender, se encuentra en conocimiento y cumpliendo las obligaciones de índole tributaria que le son aplicables. A tal efecto, la Empresa presentará, a solicitud del Banco, la documentación que

acredite que se encuentra al día en el cumplimiento de dichas obligaciones. En consecuencia, el Banco quedará exonerado de cualquier responsabilidad derivada de tales obligaciones.

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

**DECIMOQUINTO :           Saldos insolutos de Remuneraciones y Cotizaciones de Seguridad Social**

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

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

**DECIMOSEXTO :           Responsabilidad por Violaciones de Patentes y/o Derechos de Autor**

La Empresa se hace exclusivamente responsable de toda violación a derechos de propiedad intelectual y/o industrial legalmente constituidos, que sea resultante de su participación en este Contrato, y 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.

**DECIMOSÉPTIMO :   Publicidad y uso del nombre del Banco**

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

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

**DECIMOCTAVO : Conflicto de Intereses**

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

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

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

La Empresa se obliga a informar por escrito al Banco, tan pronto tuviere conocimiento de ello, de cualquier conflicto de 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.

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

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

**VIGÉSIMO : Licencias**

La Empresa será responsable de los costos, tramitaciones ante terceros, autorizaciones y permisos que deriven de la utilización de las licencias de software asociadas a los Productos y Servicios. En todo caso, para cualquier utilización de licencias distintas a las que el Banco tiene en sus instalaciones, la Empresa deberá solicitar por escrito la autorización del Banco, quien a su sólo juicio aceptará o rechazará lo solicitado.

#### **VIGÉSIMO 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 las Partes**

Las Partes deberán ejercer el cuidado razonable y obrar diligentemente en el cumplimiento de sus obligaciones que derivan del presente Contrato, debiendo responder hasta por la culpa leve. Las Partes responderán de los daños y/o perjuicios directos que causen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1558 del Código Civil.

Especialmente, la Empresa deberá:

- a) Responder al Banco por cualquier clase de errores en la ejecución del Contrato.
- b) Velar por la conducta de sus dependientes en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y hacerse plenamente responsable por sus actuaciones y omisiones dolosas o culpables e indemnizar por los daños y/o perjuicios directos que pudieren causar sus dependientes al Banco, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieran corresponder a este último.
- c) Responder al Banco por la selección y entrenamiento del personal idóneo para desempeñar las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposos o doloso.
- d) Responder al Banco por los daños y/o perjuicios directos causados, aunque éstos sean detectados con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente de la Empresa haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato dentro del plazo de 5 años.
- e) Defender al Banco de cualquier demanda o acción legal presentada en su contra y que sea atribuible a cualquier acción u omisión de la Empresa o sus dependientes, y se obliga igualmente a asumir todos los costos y gastos, incluyendo los honorarios razonables de los abogados y costas del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.
- f) En el caso que el Banco sea objeto de alguna sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa y/o judicial, que sea consecuencia de la ejecución o inejecución del presente Contrato, la Empresa deberá soportar el pago de la totalidad de dicha sanción y obligarse, además, a cumplir a su propio costo, en tiempo y forma, las demás exigencias o medidas que pudiera imponer o recomendar la autoridad correspondiente.

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

### **VIGÉSIMO TERCERO : Prevención de delitos**

La Empresa declara conocer la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica, y sus modificaciones posteriores; y que cuenta dentro de su organización con los sistemas y controles adecuados tendientes a prevenir la comisión de los delitos tipificados en la dicha ley. Por lo anterior, la Empresa declara conocer la tipificación de cada uno de esos delitos y declara que no realizará ni consentirá que estos se realicen por sus accionistas, socios, directores, administradores, ejecutivos o trabajadores.

La Empresa se obliga, adicionalmente, a comunicar al Banco todo acto o conducta que revista caracteres de delito del cual tome conocimiento en el contexto de la prestación del Servicio al Banco. El incumplimiento de alguna de las obligaciones antes mencionadas facultará al Banco para poner término de forma inmediata al presente Contrato, sin obligación de pago ni indemnización alguna.

La Empresa garantiza que durante la vigencia del presente Contrato se abstendrá de realizar u ofrecer pagos o brindar beneficios en favor de cualquier empleado, mandatario o de un tercero, con la intención de ejercer influencia sobre la conducta de dicho empleado, mandatario o tercero, en lo concerniente al presente Contrato o la prestación del Servicio estipulada en el mismo.

La Empresa se obliga a no emplear el nombre del Banco para obtener beneficios personales que sean o puedan ser directos o indirectos. El incumplimiento de esta obligación hará responsable a la Empresa por los perjuicios que se causen al Banco, sin que ello impida la iniciación de las acciones penales correspondientes.

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

### **VIGÉSIMO CUARTO : 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 :                    Prevención de conductas constitutivas de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO :                   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.

#### **VIGÉSIMO OCTAVO :                   Servicios Adicionales**

Sin perjuicio de lo señalado en la Cláusula anterior, el Banco podrá solicitar a la Empresa la realización servicios adicionales similares o complementarios a los contratados y que no se encuentren especificados en el Anexo N°1 del Contrato. Para tal efecto, remitirá a la Empresa por escrito una solicitud de 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 NOVENO :                   Evaluación de Proveedores**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **TRIGÉSIMO : Cambio de Estructura Societaria**

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

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



**ANEXO N° 1**  
**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

*[Este Anexo corresponde a la descripción del Servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas detalladas en el correspondiente Anexo de la de 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]*

[  
GERENTE DE GESTIÓN CONTABLE Y  
PLANIFICACIÓN  
BANCO CENTRAL DE CHILE

[  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE  
ADQUISICIONES  
BANCO CENTRAL DE CHILE

REPRESENTANTE LEGAL  
EMPRESA