

**CONSULTAS Y RESPUESTAS  
COTIZACIÓN 90006395  
“Estudio Canales de Contacto”**

**I. Aclaraciones**

1. Se aclara que las llamadas de manera incógnita (30 casos) a la central telefónica del Banco deben ser grabadas y quedar a disposición del Banco.

**II. Consultas**

1. Qué ponderación tienen los distintos componentes de evaluación, a saber:
  - a. Antigüedad de la empresa
  - b. Experiencia de la empresa
  - c. Experiencia del Jefe de Proyecto
  - d. Metodología
  - e. Cronograma
  - f. Oferta económica

**Respuesta:**

La evaluación técnica tal como se indica en las bases de cotización, numeral 2.3 (páginas 4 y 5), se llevará a cabo basada en la presentación de la documentación que respalda lo solicitado en la Tabla N°1, con el criterio cumple o no cumple, por tanto, todos los componentes de evaluación tienen la misma ponderación dentro del total. La empresa debe cumplir todos los ítems para considerarse elegible.

2. ¿De qué manera se van a evaluar los elementos descritos en el componente metodología?

**Respuesta:**

El proveedor deberá presentar en su oferta técnica una estructura completa del proyecto de investigación, mediante la cual cada etapa tenga un suficiente nivel de detalle de las actividades a ejecutar que permitan visualizar el cumplimiento de los objetivos del estudio. Todo lo anterior, con un orden temporal de aplicación de las técnicas de indagación sucesivas y complementarias indicadas en el Anexo A Especificaciones Técnicas, con directa relación al cronograma propuesto.

3. ¿Sólo se evaluará al Jefe de Proyecto o se considerará también en la evaluación al resto de su equipo?

**Respuesta:**

De acuerdo a lo que se indica en numeral 2.3, Tabla N°1 de la evaluación técnica sólo se considera al Jefe de proyecto en la evaluación.

4. ¿Hay un presupuesto máximo disponible?

**Respuesta:** No es posible entregar dicha información ya que, no es política del Banco entregar información presupuestaria.

5. ¿Hay un puntaje mínimo para ser contratado?

**Respuesta:**

De acuerdo con lo indicado en el numeral 2.3 y 2.4 de la Solicitud de Cotización, las ofertas de los proveedores que hayan cumplido con los requisitos exigidos en las bases de cotización serán evaluadas técnicamente; de cuyas ofertas resulten técnicamente elegibles se seleccionará al proveedor cuya oferta económica presente el menor precio total.

6. Nos pudieran compartir la versión anterior del estudio o indicarnos donde se puede descargar si está disponible. o bien, si la entregarán como antecedente para la empresa adjudicataria

**Respuesta:**

La primera versión del Estudio de Canales de contacto no es de conocimiento público, por tanto, se compartirá la información necesaria a la empresa que se adjudique la cotización.

7. Podrían entregarnos información adicional sobre la evaluación en el canal de atención en el caso de consultas o interacciones sobre billetes falsificados, considerando que esto constituye un delito. Nos preocupe la operación de este escenario posible.

**Respuesta:**

Para el caso del Usuario Incógnito, se debe preparar un caso donde el UI presume que el billete que recibió en una transacción es falso y tal como se indica en nuestra página web ([www.billetesymonedas.cl](http://www.billetesymonedas.cl)) se recomienda presentar el billete en la caja de atención de público para ser analizado. Si el billete sospechoso después del peritaje resulta ser auténtico, se le repondrá su valor, de lo contrario el billete es retenido por el Banco Central para que no siga circulando y su valor no será repuesto en ninguna circunstancia.

Santiago 23 de febrero de 2024