

**APRUEBA TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA CONTRATAR SERVICIO
ESPECIALIZADO CORRESPONDIENTE A
UN EXPERIMENTO SOBRE DECISIONES
DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ANTE
INFORMACIÓN HIPOTECARIA.**

SANTIAGO, 24 SEP 2019

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 00736

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley Nº 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo Nº 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886; en la Ley Nº 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley Nº 21.125, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2019; el Título VI de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; en la Resolución Exenta Nº 1079, de 2013, que delega facultades en la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución Nº 7 y Nº 8 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, la Unidad de Coordinación de Economía del Comportamiento como parte de la Subdirección de Consumo Financiero, tiene por objeto relacionarse activamente con el Consumidor financiero y el mundo académico mediante consultas públicas, la generación y/o simplificación de información, y educación financiera para cambiar el comportamiento del Consumidor Financiero, mejorar las herramientas y políticas de protección de éste y/o transparentar información, casos y/o estudios en esferas tanto nacionales como internacionales.

2. Que el **Banco Mundial¹, la OECD² y la Federal Reserve³** sugieren utilizar **métodos experimentales** y aplicar los insumos de la economía del comportamiento al desarrollar Políticas Públicas que

¹ World Bank (2017). Good Practices for Financial Consumer Protection 2017, Sections A3 and B1.

² OECD (2017) Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from around the World, OECD. Publishing; OECD (2017). Use of behavioural insights in consumer policy. Directorate for Science, Technology and Innovation, Committee on Consumer Policy, OECD.

³ Hogarth, Jeanne and Merry, Ellen (2011) Designing Disclosures to Inform Consumer Financial Decisionmaking: Lessons from Consumer Testing, Federal Reserve Bulletin 97, no. 3.

tengan por foco intervenir en el proceso de decisiones de los Consumidores. **En particular, se ha recomendado desarrollar experimentos que generen evidencia aleatoriamente controlada (*randomized controlled trial*, en inglés) para estudiar el comportamiento de los Consumidores.** Se trata de una metodología crecientemente usada como base del diseño de Políticas Públicas, pues es considerada la mejor forma de identificar si una intervención de Política Pública en la toma de decisiones de las personas tendrá los efectos esperados⁴. Por esta razón, esta metodología ha sido recomendada como innovación pública por la OECD⁵.

3. Que, la regulación sobre Consumo Financiero establece obligaciones a los proveedores de entregar a los Consumidores cartillas de información sobre los elementos más relevantes de sus productos y servicios. En particular, **el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios** (aprobado por el Decreto Supremo Nro. 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo) **establece el formato y contenidos específicos de la comunicación del estado del Crédito Hipotecario que debe remitirse trimestralmente al Consumidor Financiero.** Esta comunicación informa al Consumidor, entre otros indicadores, el costo total de crédito y la carga anual equivalente vigente (CAEV). Estos indicadores buscan informar al Consumidor sobre el costo de sus créditos, en forma sencilla y comparable, incentivándolo a renegociar sus créditos o portarlos a entidades financieras con mejores condiciones cuando, por ejemplo, existen bajas significativas en la tasa de interés –como ha ocurrido en Chile en el último tiempo. **Sin embargo, el impacto de esta comunicación en las decisiones financieras del Consumidor no ha sido cabalmente medido. Adicionalmente, estudios en economía del comportamiento sugieren que el actual diseño de dicha comunicación es perfectible, pudiendo incorporarse mejoras para incentivar a los Consumidores a cotizar nuevas ofertas de crédito.**

4. Que, el **SERNAC** requiere la **contratación de Servicios Especializados para conducir, a través de la Subdirección de Consumo Financiero, un experimento destinado a medir el impacto en las decisiones financieras de los Consumidores producto de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario, y evaluar el impacto de opciones de rediseño basadas en los insumos de la economía del comportamiento.**

5. Que, **los servicios singularizados en el Considerando anterior requieren de un alto grado de conocimientos y experiencia teórica y metodológica sobre la generación de evidencia experimental aleatoriamente controlada respecto a la toma de decisiones de las personas.** Asimismo, es necesario contar con instalaciones

⁴ Haynes, L. et al. (2012) Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials. Behavioural Insight Team, Cabinet Office UK

⁵ OECD (2019). Embracing Innovation in Government 2019. OECD.

Servicio Nacional del Consumidor

de laboratorio apropiadas para conducir un experimento de las características que serán encomendadas. En efecto, estos experimentos se caracterizan por el uso de un grupo de control asignado aleatoriamente, lo que permite comparar la efectividad de la nueva intervención contra lo que ocurre cuando no existe cambio alguno. Metodológicamente la introducción del grupo de control permite eliminar un conjunto de sesgos que usualmente dificultan la evaluación de intervenciones en Política Pública, descartando la posibilidad de que factores externos afecten los resultados. Así, el método experimental permitirá demostrar que las diferencias en las decisiones de quienes forman parte del grupo de control y quienes fueron objeto de la intervención, se explican por la intervención de la que fueron objeto. **Conducir apropiadamente un experimento de estas características exige los más altos estándares metodológicos en ciencias sociales y estadística.** En particular, para conducir un experimento es necesario determinar, entre otros factores, (i) el método más apropiado para aleatorizar a los partícipes del experimento; (ii) cuántos partícipes son necesarios por grupo para llegar a resultados robustos y contar con la capacidad de convocarlos; (iii) asignar los partícipes a grupos de control y tratamiento usando un método de aleatorización robusto; (iv) exponer a los partícipes a la intervención, en condiciones experimentales, a fin de medir su respuesta; y (v) medir el efecto y significancia estadística de los tratamientos⁶. Asimismo, tratándose de un experimento sobre el rediseño de cartillas de información, el proveedor de los servicios debe tener la capacidad instalada para someter a los partícipes a la intervención en condiciones donde sea posible presentarles la cartilla original de información y aquellas que han sido objeto de rediseño.

6. Que, no es posible la realización de estos servicios directamente por personal de SERNAC, puesto que actualmente no se dispone, para tales efectos, de las suficientes capacidades y competencias instaladas en los funcionarios que estarán a cargo de dicho proceso.

7. Que, la letra b) del artículo 105 del Decreto Supremo N° 250/2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, señala que los **Servicios Personales Especializados** son *"aquéllos para cuya realización se requiere una preparación especial, en una determinada ciencia, arte o actividad, de manera que quien los provea o preste, sea experto, tenga conocimientos, o habilidades muy específicas. Generalmente, son intensivos en desarrollo intelectual, inherente a las personas que prestarán los servicios, siendo particularmente importante la comprobada competencia técnica para la ejecución exitosa del servicio requerido. Es el caso de proyectos de arquitectura, arte o diseño; proyectos tecnológicos o de comunicaciones sin oferta estándar en el mercado; asesorías en estrategia organizacional o comunicacional; asesorías especializadas en*

⁶ Haynes, L. et al. (2012) Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials. Behavioural Insight Team, Cabinet Office UK.

Servicio Nacional del Consumidor

ciencias naturales o sociales; asistencia jurídica especializada y la capacitación con especialidades únicas en el mercado, entre otros."

8. Que, para el logro de los propósitos señalados en los Considerandos precedentes, se requiere contratar los Servicios Especializados de una institución o grupo profesional en el área o ámbito de los estudios del comportamiento, que cuente con capacidad instalada para conducir un experimento como el descrito, competencias metodológicas para asegurar su rigor técnico, y experiencia práctica sobre la conducción de experimentos con aplicación en Políticas Públicas.

9. Que, por su parte, el inciso 2° del artículo 107 del Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, regula el procedimiento para contratar servicios especializados de un monto inferior a 1000 UTM.

10. Que, siendo el presupuesto menor a 1000 UTM, existen circunstancias y características del contrato que se han venido relatando sucesivamente, que hacen del todo indispensable acudir al trato directo, además de verificarse, en la especie, la concurrencia de los requisitos para considerar como Servicios Especializados la conducción de un experimento para medir el impacto en las decisiones financieras de los Consumidores producto de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario; todo ello en conformidad a lo establecido en el artículo 107 del Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.

11. Que, este Servicio dispone de un monto total de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), impuestos incluidos para la contratación del Servicio Especializado materia del presente acto administrativo.

12. Las facultades que han sido delegadas a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

RESUELVO:

1°. APRUÉBANSE los Términos de Referencia que se transcriben a continuación, para la contratación de Servicios Especializados para conducir un experimento destinado a medir el impacto en las decisiones financieras de los Consumidores producto de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario, y evaluar el impacto de opciones de rediseño basadas en los insumos de la economía del comportamiento.

TÉRMINOS DE REFERENCIA
EXPERIMENTO PARA EVALUAR EL IMPACTO EN LAS DECISIONES
FINANCIERAS DEL CONSUMIDOR DE LA COMUNICACIÓN TRIMESTRAL
DEL ESTADO DEL CRÉDITO HIPOTECARIO Y OPCIONES DE REDISEÑO.

I. INTRODUCCIÓN.

La Subdirección de Consumo Financiero (SCF) de SERNAC tiene como misión constituirse en un referente nacional e internacional en materia de protección al Consumidor Financiero, asegurando el trato justo de los Consumidores Financieros y contribuyendo a una sociedad más inclusiva financieramente. A través de un equipo interdisciplinario, la Subdirección de Consumo Financiero monitorea la conducta tanto de proveedores como Consumidores Financieros e incentiva cambios conductuales a través de herramientas de difusión de información y transparencia en el mercado, así como propuestas de reforma regulatoria. Para ese fin, la Coordinación de Economía del Comportamiento de la Subdirección de Consumo Financiero tiene por objeto desarrollar estudios en el ámbito de la economía del comportamiento, con foco en problemas de consumo y a través de diversas metodologías; medir el impacto de sus intervenciones; y elaborar propuestas específicas de política pública y mejora regulatoria con ocasión de los resultados de sus estudios.

Tradicionalmente la Política Pública en materia de comportamiento de los Consumidores Financieros ha tenido por eje reducir las asimetrías de información y mejorar su educación financiera. Complementariamente a ello, estudios recientes en el ámbito de la economía del comportamiento muestran que modificar el contexto en que los individuos toman decisiones financieras puede darles un estímulo (o *nudge*) a decisiones más óptimas⁷. Estas modificaciones en el contexto pueden tomar la forma de cambios en las reglas de default, destacar información especialmente útil para el Consumidor o entregar información contextualizada⁸. Las investigaciones coinciden en que estos cambios tienen un impacto profundo y significativo a favor de los Consumidores⁹.

A fin de reducir asimetrías de información en el ámbito financiero, en 2011 la Ley Nro. 20.555 y sus reglamentos estableció como obligaciones de los proveedores financieros entregar a los Consumidores cartillas de información sobre los elementos más relevantes de sus productos y servicios. Estas obligaciones son aplicables en la etapa precontractual, contractual y durante la ejecución de un contrato de producto financiero. En particular, por vía reglamentaria se estableció el formato y contenidos de, entre otros, la

⁷ Thaler, Richard y Sunstein, Cass (2009) *Nudge : improving decisions about health, wealth, and happiness*, Penguin Books.

⁸ Dolan, P. (2013) *Influencing the financial behaviour of individuals: the mindspace way*. In: Oliver, A. *Behavioral Public Policy*, Cambridge University Press

⁹ OECD (2017) *Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from around the World*, OECD Publishing; OECD (2017). *Use of behavioural insights in consumer policy*. Directorate for Science, Technology and Innovation, Committee on Consumer Policy, OECD

comunicación del estado del Crédito Hipotecario que debe remitirse trimestralmente al Consumidor Financiero (Decreto Supremo Nro. 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo). Esto comprende la obligación de informar al Consumidor, a través de este documento, del costo total de crédito y la carga anual equivalente vigente (CAEV). Estos datos buscan informar al Consumidor, en forma sencilla y comparable, sobre el costo de sus créditos. Esta regulación tiene por objeto facilitar la comparación de productos financieros por parte de los Consumidores. Sin embargo, el impacto de esta comunicación en las decisiones financieras del Consumidor no ha sido cabalmente explorado. Adicionalmente, estudios en economía del comportamiento sugieren que el actual diseño de dicha comunicación es perfectible, a fin de incentivar a los Consumidores a cotizar nuevas ofertas de crédito.

Por esta razón, la Subdirección de Consumo Financiero, a través de su Coordinación de Economía del Comportamiento, ha comenzado a estudiar el impacto de estas herramientas informativas en las decisiones de los Consumidores, y evaluar alternativas de rediseño. En ese sentido, el Banco Mundial¹⁰, la OECD¹¹ y la Federal Reserve¹² sugieren utilizar métodos experimentales y aplicar los insumos de la economía del comportamiento al desarrollar este tipo de investigaciones. El desarrollo de experimentos para estudiar el comportamiento de ciudadanos y Consumidores es una metodología ampliamente usada en Política Pública¹³ y crecientemente recomendada como innovación pública¹⁴.

En ese contexto, el SERNAC busca contratar Servicios Especializados para conducir -a través de la Subdirección de Consumo Financiero- un experimento destinado a medir el impacto en las decisiones de los Consumidores de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario, y evaluar el impacto de opciones de rediseño basadas en los insumos de la economía del comportamiento.

II. ANTECEDENTES.

Regulación de la Comunicación Trimestral del Crédito Hipotecario. El Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios (aprobado por el Decreto Supremo Nro. 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo) establece el formato y contenido de la "Comunicación Trimestral del Crédito Hipotecario". Dicho reglamento establece la información periódica (trimestral) que el proveedor de un Crédito Hipotecario debe

¹⁰ World Bank (2017). Good Practices for Financial Consumer Protection 2017, Sections A3 and B1

¹¹ OECD (2017). Use of behavioural insights in consumer policy. Directorate for Science, Technology and Innovation, Committee on Consumer Policy, OECD

¹² Hogarth, Jeanne and Merry, Ellen (2011) Designing Disclosures to Inform Consumer Financial Decisionmaking: Lessons from Consumer Testing, Federal Reserve Bulletin 97, no. 3

¹³ Haynes, L. et al. (2012) Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials. Behavioural Insight Team, Cabinet Office UK.

¹⁴ OECD (2019). Embracing Innovation in Government 2019, OECD

Servicio Nacional del Consumidor

comunicar al Consumidor mediante el medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido. En términos generales, esta comunicación trimestral debe contener:

- a) La Carga Anual Equivalente Vigente (CAEV), definido como el indicador expresado en forma de porcentaje que posibilita al Consumidor comparar, determinar y verificar la conveniencia de contratar un nuevo Crédito Hipotecario para pagar anticipadamente o prepagar un Crédito Hipotecario vigente.
- b) Costo Total del Pago Anticipado o Prepago, definido como el monto total a pagar por el Consumidor, para extinguir total o parcialmente la obligación en forma anticipada, incluida la Comisión por Pago Anticipado o Prepago.
- c) Información sobre el producto principal, detallando el plazo del crédito, número de la cuota, saldo, valor del dividendo, fecha del próximo pago, costo total del prepago, etc.
- d) Información histórica del producto, con indicación del número de dividendos pagados y por pagar, vencidos y no pagados, detalle del monto vencido y no pagado, monto por atrasos, etc.
- e) Seguros asociados al crédito (características esenciales, costo periódico, costo de la prima total, identidad de la compañía de seguros que ofrece la cobertura y del intermediario si los hubiere, montos de cobertura, etc.)
- f) Para los créditos hipotecarios con tasa mixta o variable, la fecha en que corresponde cambio de tasa y condiciones de aplicación.
- g) Condiciones del prepago, incluyendo el cargo por pago anticipado y el plazo de aviso.
- h) Costos por atraso y gastos de cobranza.

El formato de la Comunicación Trimestral del Crédito Hipotecario es establecido por el art. 23 del precitado reglamento (véase Figura 1).

Figura 1: Comunicación Trimestral Crédito Hipotecario.

Comunicación Trimestral Crédito Hipotecario	
	SELLO SERNAC (si aplica)
	CAEV: XX%
Nombre Titular	-
Fecha	-
I. Producto principal	
Plazo del Crédito Pendiente (meses)	-
Número de Cuota	30/240
Saldo del Crédito	-
Valor de Dividendo	-
Fecha del Próximo Pago	-
Costo Total del Prepago	-
Carga Anual Equivalente Vigente (CAEV)	-
Garantías Vigentes	Si/No - ¿Tipo de garantía?
II. Historial	
Número de Dividendos Pagados	-
Número de Dividendos Vencidos no Pagados	-
Monto Vencido no Pagado	-
Detalle:	xxx/Cuota 1 / fecha xxx/Cuota 5 / fecha
Monto Cargado por Atrasos	-
Cuota 1	-
Cuota 5	-
Monto Total Atrasado	-
III. Seguros Asociados al Crédito Hipotecario y Gastos o Cargas por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados	
Seguro xxx	-
Costo mensual (pesos)	-
Costo total	-
Cobertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
Seguro yyy	-
Costo mensual (pesos)	-
Costo total (pesos)	-
Cobertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
Tasa de interés aplicada	fija/variable
Fecha en que corresponde un cambio de tasa (si aplica)	-
IV. Condiciones de Prepago	
Cargo Prepago	-
Plazo de Aviso Prepago	-
V. Costos por Atraso	
Interés Moratorio (%)	-
Gastos de Cobranza (%)	-

Problema conductual y de política regulatoria. La información contenida en la comunicación trimestral del estado de crédito hipotecario –particularmente el indicador CAEV, la tasa de interés y el costo total de crédito– debería facilitar a los Consumidores comparar mejores ofertas en el mercado hipotecario, incentivándolos a renegociar sus créditos o portarlos a entidades financieras con mejores condiciones cuando se producen bajas significativas en la tasa de interés, como ha ocurrido en Chile en el último tiempo. Sin embargo, el impacto de esta comunicación trimestral en las decisiones financieras del Consumidor no

ha sido medido. Adicionalmente, estudios en economía del comportamiento sugieren que el actual diseño de la comunicación trimestral es perfectible (Lunn, 2018). En efecto, tales investigaciones sugieren evitar el exceso de información y el lenguaje técnico, e incorporar elementos que destaquen y contextualicen la información más relevante para el Consumidor, dándole un estímulo (o *nudge*) a cotizar nuevas ofertas de crédito.

Impacto esperado. Los resultados del estudio generado a partir de los presentes Términos de Referencia, alimentaran la formulación de una propuesta de reforma regulatoria al formato y contenido de la comunicación trimestral del estado de los Créditos Hipotecarios. Mejoras en ese sentido tendrían un impacto en aprox. 1,5 millones de Consumidores financieros que reciben trimestralmente la comunicación del estado de sus créditos hipotecarios.

III. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS.

Objetivo General. La asesoría tiene por objeto general diseñar y conducir un experimento mediante el cual se mida el impacto de la actual comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario en la decisión de los Consumidores de buscar nuevas ofertas en el mercado hipotecario (control), en comparación con alternativas de diseño basadas en los insumos de los estudios del comportamiento (tratamientos).

Objetivos Específicos. La asesoría tiene por objetivos específicos:

1. Generar, a través de la Subdirección de Consumo Financiero de SERNAC, propuestas de rediseño de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario, incorporando estímulos (o *nudges*) que aumenten la probabilidad de que los Consumidores busquen nuevas ofertas en el Mercado Hipotecario (tratamientos). Dichos estímulos deberán ser diseñados en base a los resultados de estudios o experimentos comparados en materia de comportamiento en casos análogos a la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario y en acuerdo con la Subdirección del Consumo Financiero.
2. Diseñar y conducir un experimento que genere evidencia aleatoriamente controlada para determinar estadísticamente el impacto de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario (control), así como las opciones de rediseño (tratamientos), en la probabilidad de que los Consumidores busquen mejores ofertas en el mercado hipotecario.
3. Identificar covariables a la base de la toma de decisiones de los participantes o que las influyen hacia cierta dirección.
4. Reportar resultados desagregados por género, nivel socio económico y cualquier otra clasificación relevante de los partícipes.

IV. METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Para el cumplimiento de los objetivos, el proveedor deberá realizar, al menos, las siguientes actividades:

Fase I: Diseño metodológico

1. **Reuniones de coordinación** entre el proveedor y contraparte técnica en la Subdirección de Consumo Financiero (a lo menos, dos reuniones). Estas tendrán por objeto discutir las opciones de rediseño de la comunicación trimestral en base a los insumos de la economía del comportamiento (tratamientos) y el diseño del test o método específico que será usado que medir su impacto. De la realización y su contenido de tales reuniones, se levantarán actas que deberán ser firmadas por todos los asistentes.
2. **Diseño de 3 tratamientos** o propuestas de rediseño de la comunicación trimestral del estado del crédito hipotecario, cada una de las cuales incorpore un estímulo (o *nudge*) distinto, para aumentar la probabilidad de que los Consumidores busquen nuevas ofertas en el mercado hipotecario.
 - 2.1. Dichos tratamientos deberán ser diseñados, en coordinación con la Subdirección de Consumo Financiero de Sernac, en base a (i) la literatura especializada en materia de ciencias del comportamiento, especialmente los resultados de experimentos comparados en casos análogos a la comunicación trimestral del estado del crédito hipotecario; y (ii) la experiencia de la Subdirección de Consumo Financiero en la materia.
3. **Diseño de un test de salida o método para medir el impacto de la comunicación trimestral** del estado del crédito hipotecario actual (control) y las opciones de rediseño (tratamientos) en las decisiones financieras de los participantes. En particular, se deberá desarrollar un proxy apropiado para medir la probabilidad de que los Consumidores busquen nuevas ofertas en el mercado hipotecario (por ejemplo, a través de una encuesta decisonal).

Fase II: Experimento

4. **Levantamiento de información demográfica de los participantes.** El proveedor deberá recoger información característica de los Consumidores partícipes del experimento acerca de variables tales como: nivel socio económico, edad, género, nivel educacional, profesión y familiaridad con información financiera (por ejemplo, poseer o no un crédito hipotecario, de consumo o una tarjeta de crédito). Esto con el fin de incorporar covariables que expliquen o que permitan ampliar el espectro causal acerca de las decisiones de los Consumidores.
5. **Piloto.** El piloto está enfocado en probar los Instrumentos, en detectar inconvenientes susceptibles de mejorar para la aplicación final y detectar cualquier tipo de cambio que sea necesario realizar.

6. **Experimento.** La aleatorización resulta fundamental a fin de asegurar la inferencia a la población de estudio. En este sentido, se requiere contar con un número de participantes de tamaño adecuado para el diseño y obtención de resultados válidos. Además, se deberá documentar todas las etapas, sub etapas y decisiones tomadas a lo largo del experimento, de modo de asegurar la replicabilidad posterior.

6.1. Los participantes en el experimento deben incluir personas de diversa característica etarias, de nivel socio económico y de nivel educacional, entre otros, que permitan considerar la diversidad de segmentos de la población.

El trabajo contempla reuniones periódicas entre el proveedor y el equipo de la Subdirección de Consumo Financiero a cargo de la Coordinación de Economía del Comportamiento.

V. ENTREGABLES Y PLAZOS.

De acuerdo al objetivo de la asesoría profesional que se requiere, los documentos e informes a reportar son los siguientes:

1. **Informe Propuesta Metodológica.** Este informe deberá contener, a lo menos, las siguientes secciones:

1.1. **Propuesta de tratamientos.** Expondrá las propuestas de tratamiento formuladas por el proveedor en base a la literatura especializada en materia de ciencias del comportamiento, especialmente los resultados de experimentos comparados en casos análogos a la comunicación trimestral del estado del crédito hipotecario.

1.2. **Breve descripción del método experimental.** En ella se describirán los pasos que seguirá el contratante para conducir el experimento. En particular, (i) el método seguido para aleatorizar a la muestra de personas que participarán del experimento; (ii) cuántos partícipes serán usados por grupo para llegar a resultados robustos; (iii) cómo serán expuestos los partícipes a la intervención; y (iv) el método seguido para analizar los datos.

1.3. **Método para evaluar el impacto de la intervención.** Expondrá el método que seguirá para medir el impacto en las decisiones financieras de los participantes tanto de la actual comunicación trimestral del estado del crédito hipotecario (control), así como de las opciones de rediseño (tratamientos). En particular, se espera que se desarrolle un proxy apropiado para medir la probabilidad de que los Consumidores busquen nuevas ofertas en el mercado hipotecario (por ejemplo, a través de una encuesta decisonal).

Este informe deberá ser aprobado formalmente por el Subdirector de Consumo Financiero.

2. Informe de Resultados. Este contendrá los siguientes acápite:

- 2.1. Resumen ejecutivo
- 2.2. Introducción
- 2.3. Contexto: Esta sección explicará los antecedentes en que se enmarca la conducción del experimento, y el problema conductual que lo motiva.
- 2.4. Metodología: Describirá en detalle la metodología empleada.
- 2.5. Resultados: Análisis en detalle de los resultados del estudio.
- 2.6. Conclusiones.

Asimismo, el prestador deberá entregar:

- a) Una presentación en powerpoint que contenga, a lo menos: antecedentes; objetivos del estudio; metodología; principales resultados; y conclusiones.
- b) Base de datos: la base de datos que contenga, en forma ordenada, en uno o más archivos computacionales, la totalidad de la información recopilada.
- c) Manual del Usuario de la Base de Datos: que corresponde a un producto que contenga las características del o los archivos que componen dicha base.

Plazos. Los plazos de entrega de los productos señalados serán los siguientes:

- 1. Reunión de coordinación.** El proveedor y la contraparte técnica en SERNAC deberán sostener al menos 2 reuniones de coordinación entre la firma del contrato y la entrega del "Informe Propuesta Metodológica". De esas reuniones deberá quedar testimonio escrito mediante acta firmada.
- 2. Informe Propuesta Metodológica.** Este producto deberá estar entregado dentro del plazo de **30 días corridos contados desde la aceptación de la orden de compra**. Este producto deberá ser enviado vía correo electrónico a la contraparte técnica de SERNAC, quien deberá formular observaciones dentro de los 5 días hábiles siguientes a la remisión del informe. En caso de observaciones, el proveedor deberá subsanarlas dentro de quinto día hábil.
- 3. Informe de Resultados: 15 de diciembre de 2019.**

VI. REQUISITOS DEL OFERENTE.

1. Persona natural o jurídica inscrita en Mercado Público que no esté afecta a las inhabilidades establecidas en el artículo 4 de la Ley N° 19.886 y que, además, no ha sido sancionada con la pena de prohibición perpetua

Servicio Nacional del Consumidor

o temporal para contratar con el Estado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 8º N° 2) y 10º de la Ley N° 20.393.

2. Experiencia previa conduciendo experimentos de características análogas a las de la presente prestación de servicios, si fuera persona natural. En el caso de personas jurídicas, dicha experiencia será exigida al ejecutor de los servicios o al jefe del proyecto si hubiere más de un ejecutor.
3. Experto en el área de metodología experimental, que cuente con un alto nivel de conocimientos técnicos específicos en diseño y conducción de experimentos para generar evidencia sobre la conducta de las personas, si fuera persona natural. En el caso de personas jurídicas, este requisito deberá ser cumplido por el ejecutor de los servicios o al jefe del proyecto si hubiere más de un ejecutor.
4. Título de Doctor o PhD en disciplina afín al foco del proyecto, por parte del ejecutor de los servicios o al jefe del proyecto si hubiere más de un ejecutor.
5. Contar con el equipamiento físico o laboratorio computacional necesario para conducir un experimento de las características descritas.

VII. PRESUPUESTO DISPONIBLE

El presupuesto consultado para la prestación de los servicios requeridos asciende a la suma total de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), impuestos incluidos.

VIII. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento de contratación se regirá por las normas contenidas en la Ley N° 19.886 y en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 250, de 2004 del Ministerio de Hacienda, en especial por lo señalado en el artículo 107 de este cuerpo reglamentario, supletoriamente se aplicarán las normas de la Ley N° 19.880; y consultará las siguientes etapas:

1. El SERNAC dictará una resolución fundada por medio de la cual aprobará los presentes Términos de Referencia e invitará a ofertar a un proveedor determinado (persona natural o jurídica) que se encuentre inscrito en Mercado Público. Dicho acto administrativo será publicado en el Sistema de Informaciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
2. El proveedor invitado tendrá un plazo de 5 días hábiles, contados desde el envío de los presentes Términos de Referencia a través del Sistema de Informaciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública, para

Servicio Nacional del Consumidor

presentar su oferta económica-técnica y la documentación de respaldo que se especifica a continuación, a través de cualquier medio idóneo:

a. Documentación legal

En caso que el proveedor invitado sea una persona jurídica:

- Certificado de vigencia de la sociedad (con no más de 6 meses de antigüedad a la fecha de presentación).
- Copia de escritura en la cual se otorgue la personería del representante del proveedor adjudicado.
- Certificado del Conservador de Bienes Raíces que señale vigencia de personería (con una antigüedad máxima de 6 meses a la fecha de presentación).
- Otra documentación que el SERNAC estime pertinente.

Si el proveedor invitado es una persona natural, deberá adjuntar:

- Certificado de inicio de actividades.
- Certificado de pago de la correspondiente patente profesional.
- Otra documentación que el SERNAC estime pertinente.

b. Anexo Declaración Jurada de Habilidad; debidamente llenada y firmada por el oferente (persona natural) o el representante legal del proponente. De esta forma acreditará que no le afecta ninguna de las inhabilidades indicadas en los incisos primero y sexto del artículo 4º de la Ley Nº 19.886, y que no ha sido sancionado con la pena de prohibición perpetua o temporal para contratar con el Estado en virtud de lo dispuesto en los artículos 8º Nº 2) y 10º de la Ley Nº 20.393.

c. Currículum vitae del o los profesionales que estarán a cargo del servicio.

d. Currículum corporativo del oferente, si fuere persona jurídica.

e. Declaración jurada simple de experiencia en servicios similares.

f. Antecedentes académicos de respaldo.

La Oferta Técnica deberá contener al menos los siguientes puntos:

- Objetivo general y específico.
- Propuesta metodológica.
- Plan de Trabajo.
- Plan de análisis de los resultados.
- Equipo profesional encargado del proyecto.

Servicio Nacional del Consumidor

La oferta económica deberá ser expresada en moneda nacional (pesos chilenos) y especificar el pago de los impuestos que correspondan, los que deberán en todo caso estar incluidos en el monto total ofertado.

La oferta económica-técnica, que tendrá una vigencia mínima de 90 días corridos, deberá satisfacer íntegramente los requerimientos del Servicio en la materia objeto del presente proceso de contratación, sujetándose estrictamente a las especificaciones y requerimientos que se señalan en estos términos de referencia. Sin perjuicio de lo anterior, el proponente podrá integrar propuestas específicas que agreguen valor al diseño esbozado en aquellas, en función del objetivo general definido.

Los costos derivados de la formulación de la propuesta serán de cargo del oferente, no dando origen a indemnización alguna en caso de ser calificado como no idóneo o rechazarse su propuesta.

La presentación de una oferta implica la aceptación por parte del proponente de todas y cada una de las disposiciones contenidas en los presentes términos de referencia, sin necesidad de declaración expresa.

Si el proveedor invitado no presentare su oferta dentro del plazo señalado, se entenderá, para todos los efectos legales, que renuncia a participar del presente proceso de contratación. Si presentare su oferta dentro de plazo, pero no acompañare uno o más de los antecedentes de respaldo requeridos, se le dará un plazo adicional improrrogable de cinco días hábiles para suplir la omisión o cumplir con su entrega.

3. Una vez presentada la oferta económica-técnica dentro de plazo, con todos los antecedentes requeridos, el SERNAC procederá a calificar la idoneidad técnica del proveedor, de acuerdo a los requisitos exigidos en los presentes Términos de Referencia.

En caso de estimarse idóneo, se procederá a determinar si su oferta se ajusta a lo requerido y resulta conveniente a los intereses del SERNAC. Si no se estimare idóneo o su oferta económica-técnica no resultare ajustada a estos términos o conveniente a los intereses institucionales, se procederá a rechazar su propuesta y a invitar en el mismo acto a un nuevo proveedor, el que se sujetará a las mismas reglas.

4. Si el oferente fuere estimado idóneo y su oferta económica-técnica considerada ajustada y conveniente, el SERNAC dictará una nueva resolución fundada que así lo declare. Dicho acto administrativo será publicado en el Sistema de Informaciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública, con todos los documentos de respaldo que corresponda.

Servicio Nacional del Consumidor

Una vez publicada dicha resolución, el SERNAC enviará una orden de compra al oferente aceptado, a través de la referida plataforma electrónica. En el evento que la orden de compra no sea aceptada por el proveedor, SERNAC podrán solicitar su rechazo, entendiéndose definitivamente rechazada una vez transcurridas 24 horas desde dicha solicitud. En este último caso, el SERNAC procederá a invitar a un nuevo proveedor, el que se sujetará a las mismas reglas contenidas en estos Términos de Referencia.

IX. COMISIÓN EVALUADORA DE IDONEIDAD.

Para efectos de verificar y evaluar la idoneidad del proveedor que se invitará, se formará una "Comisión Evaluadora de Idoneidad", en adelante "Comisión Integrada por los siguientes funcionarios, o por quienes los subroguen, reemplacen o sean designados al efecto:

- Subdirector de Consumo Financiero.
- Jefe del Departamento de Protección al Consumidor Financiero.
- Analista de Estudios.

La Comisión, podrá escuchar la opinión de profesionales expertos en otras áreas, quienes podrán actuar conjunta o separadamente a instancia de la Comisión.

La Comisión deberá elaborar un acta con su conclusión, la que dará cuenta del cumplimiento por parte del proveedor del perfil, requisitos, y condiciones contemplados en estos Términos de Referencia, ya detallados en los puntos precedentes. Dicha acta deberá hacer referencia, a los siguientes puntos:

- a. Revisión de antecedentes académicos. Para ello, el proveedor deberá adjuntar copia de sus títulos, grados y diplomados y/o certificaciones.
- b. Trayectoria profesional del ejecutor o jefe de proyecto. Para ello el proveedor deberá acompañar su Currículum, donde deberá describir las labores y actividades realizadas.
- c. Experiencia con la que cuenta el proveedor. Para ello el proveedor deberá adjuntar los respectivos certificados que la acrediten, o su señalamiento en el respectivo Currículum, al tenor de lo indicado en los Términos de Referencia.
- d. Realización de trabajos en el área relacionada con la materia de los servicios requeridos del ejecutor o jefe de proyecto. Para ello el proveedor deberá acompañar los contratos celebrados con ocasión de la prestación de dichos servicios o cualquier otro medio fehaciente que dé cuenta de su experiencia declarada.
- e. Que la propuesta ofertada, esté en conformidad a los requisitos, condiciones y exigencias contenidas en estos Términos de Referencia.

- f. Que la propuesta económica, no supere el presupuesto contemplado para la contratación del presente Servicio Personal Especializado.

Una vez se haya alcanzado un acuerdo con el proveedor, la Comisión deberá levantar un acta en que dejará constancia de dicha circunstancia y la remitirá al Departamento de Administración y Finanzas para que proceda a tramitar la Resolución Exenta que autoriza el trato directo y el respectivo Contrato.

Atendiendo los montos comprometidos el Contrato se formalizará mediante la emisión de la respectiva orden de compra y su aceptación por el proveedor.

X. REQUISITOS Y PLAZOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA EMISIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA.

A. Requisitos, plazo y documentos necesarios para la emisión de la orden de compra.

En caso de resultar favorable la evaluación de idoneidad, el proveedor deberá entregar en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación en el portal los siguientes antecedentes, previo a la emisión de la orden de compra:

1. Certificación de encontrarse inscrito y tener la calidad de "hábil" para contratar con el Estado en www.chileproveedores.cl.
2. Personas jurídicas con o sin fines de lucro:
 - a) Certificado de vigencia del oferente emitido por la autoridad competente, con una antigüedad no superior a 90 (noventa) días al día de su presentación.
 - b) Copia simple del instrumento en el que conste la personería del representante y sus facultades. Si la ley exigiere que el documento en donde conste la personería se encontrare inscrito, deberá acompañarse la copia de la inscripción o certificado de vigencia respectivo, en ambos casos con una antigüedad no superior a 90 (noventa) días al día de su presentación.
 - c) Fotocopia del Rol Único Tributario.
 - d) Además, deberán enviar, según se trate de:

Personas jurídicas con fines de lucro:

- Copia simple del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.

Servicio Nacional del Consumidor

- Copia de la inscripción del extracto de constitución y modificaciones de la sociedad en el Registro de Comercio, emitido por el correspondiente Conservador, si se tratare de sociedades.
- Identificación de los socios y accionistas principales en caso de ser sociedad o empresa.

Personas jurídicas sin fines de lucro:

- Copia simple de sus Estatutos o del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple del instrumento donde consten las facultades del representante legal de la entidad, si lo hubiere.

3 Personas jurídicas creadas según lo dispone la Ley N° 20.659

- a) Fotocopia del Rol Único Tributario.
- b) Identificación de los socios y accionistas principales en caso de ser sociedad o empresa
- c) Certificado de Estatutos actualizado, emitido por el Registro de Empresas y Sociedades vigente al día de su presentación.
- d) Certificado de vigencia, emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad vigente al día de su presentación.

4. Personas extranjeras:

Deberá escoger una de las siguientes alternativas:

- a) Otorgar y constituir mandato con poder suficiente a persona domiciliada en Chile.
- b) Constituir una sociedad de nacionalidad chilena.
- c) Constituir una agencia en Chile.

En los tres casos anteriores el objeto del acto jurídico deberá comprender la ejecución del contrato en los términos de la Ley N° 19.886.

Excepción

El proveedor podrá exceptuarse de presentar estos antecedentes si ellos se encuentran en el portal www.chileproveedores.cl, con las vigencias requeridas precedentemente.

A. Declaraciones juradas (en relación a la mantención de saldos insolutos con trabajadores y número e identificación de socios)

El proveedor declarará que se encuentra en estado hábil en el portal www.chileproveedores.cl, lo que acreditará mediante documento fehaciente. Además, entregará las siguientes declaraciones juradas:

- a) Declaración jurada sobre inhabilidades e incompatibilidades para celebrar contratos con el Estado.

Servicio Nacional del Consumidor

- b) Declaración jurada donde declara si registra o no saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los dos últimos años.
- c) Declaración jurada donde se identifica a los socios de la sociedad.

B. No aceptación de la orden de compra

En el caso que la orden de compra no sea aceptada por el adjudicatario, el SERNAC podrá solicitar su rechazo, entendiéndose como definitivo después 24 horas contados desde que se realizó la solicitud.

XI. CONTRATO

La contratación se materializará mediante la aceptación por parte del proveedor adjudicado, de la Orden de Compra, de acuerdo a lo indicado en el artículo N° 63, del DS N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de la Ley 19.886, el cual señala que podrán formalizarse mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor, las contrataciones inferiores a 1000 UTM, cuando se trate de bienes o servicios estándar de simple y objetiva especificación, circunstancia que concurre en la presente contratación, atendiendo que, el servicio a contratar, se encuentra debidamente estandarizado en las presentes bases en forma objetiva, y constituye un servicio simple, que no requiere de su formalización mediante la firma de un contrato, actuación que solo conllevaría un gasto de tiempo y recursos del todo inoficioso, considerando que el contrato que se firmara se reducirá a la transcripción de los presentes términos de referencia. A lo anterior se debe considerar que es indispensable contar con el servicio con la máxima prontitud en atención a que está pronto a terminar el periodo de vacancia de la Ley 21.081, que modificó la Ley 19.496.

En el caso que la orden de compra no sea aceptada por el adjudicatario, el SERNAC podrá solicitar su rechazo, entendiéndose como definitivo después 24 horas contados desde que se realizó la solicitud.

Para todos los efectos legales, las partes fijarán su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someterán a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

a) Vigencia del contrato

La vigencia del contrato será hasta el 30 de diciembre de 2019.

b) Forma de pago

El precio del contrato será el ofertado por el proponente, cuyo monto total no podrá superar el presupuesto estimado para la presente contratación de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), impuestos incluidos.

El precio será pagado por el SERNAC al proveedor aceptado en parcialidades, en dos cuotas, contra la entrega de cada uno de los dos informes comprometidos

Servicio Nacional del Consumidor

(1er cuota, contra el primer informe, por el 25% del precio finalmente acordado; y 2da cuota, contra segundo informe, por el 75% del precio finalmente acordado.-) y cumplidas las fases I y II de la Metodología señaladas en estos Términos de Referencia (en su Título IV sobre Metodología y V sobre "Entregables y Plazos"), a plena satisfacción del responsable institucional, de la Sub Dirección de Consumo Financiero, previa presentación de la factura o boleta correspondiente, visada por la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

La factura o boleta de honorarios deberá indicar una breve glosa descriptiva del servicio entregado, según corresponda a cada entregable. El SERNAC pagará dentro de un plazo máximo de 30 días corridos, contados desde la fecha de ingreso de la misma en la Oficina de Partes del SERNAC, ubicada en calle Teatinos N° 50, primer piso, comuna de Santiago, Región Metropolitana. Dicha modalidad de pago se aplicará en conformidad con los procedimientos establecidos en el artículo 2 de la Ley N° 19.983, ratificados mediante Oficio N° 8143, de fecha 5 de agosto del año 2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, SERNAC podrá objetar el documento tributario, en virtud del artículo 3 de la Ley N° 19.983. La reclamación correspondiente deberá ejercerse dentro de ocho días corridos a contar de su recepción. En este caso, el reclamo deberá ser puesto en conocimiento del emisor de la factura por carta certificada, o por cualquier otro modo fehaciente, conjuntamente con la devolución de la factura y la guía o guías de despacho, o bien junto con la solicitud de emisión de la nota de crédito correspondiente. El reclamo se entenderá practicado en la fecha de envío de la comunicación.

SERNAC no pagará anticipo alguno al proveedor.

c) Contraparte Técnica

El SERNAC designa como Contraparte Técnica encargada de coordinar, supervisar y dar aprobación al trabajo ejecutado y servicios efectuados por el proveedor, al Subdirector de Consumo Financiero, o el funcionario que designe. El contratista a su vez deberá designar una contraparte e informarlo oportunamente al SERNAC. En tal calidad, la contraparte técnica del Servicio se encargará de:

1. Control y supervigilancia del cumplimiento del contrato.
2. Recibir a conformidad el/los productos o servicios contratados contemplados para el desarrollo del Servicio, planteando al contratista las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes, las cuales serán siempre obligatorias para el proveedor.

Servicio Nacional del Consumidor

3. Visar las facturas de pago contra presentación de los entregables ya individualizados, en el caso de no contar con los antecedentes, no se procederá al pago.
4. Autorizar por escrito adecuaciones a la ejecución de los servicios que no alteren sustancialmente las prestaciones requeridas, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas, siempre que no implique una modificación al contrato, caso en que se procederá conforme a lo señalado en el literal siguiente.
5. Será instructor en el procedimiento administrativo de aplicación de multa y término anticipado del contrato.
6. Proponer al Director Nacional del SERNAC la aplicación de multas, el término anticipado del contrato y el cobro de la boleta de garantía cuando corresponda.

El proveedor deberá otorgar todas las facilidades destinadas a la ejecución de las funciones de control y supervigilancia de la Contraparte Técnica de SERNAC. Esta podrá exigir la separación de cualquier trabajador del proveedor, por incumplimiento, incapacidad u otro motivo grave que haya comprobado.

Las comunicaciones oficiales entre ambas partes se efectuarán mediante correo electrónico, salvo que en estos Términos de Referencia se establezca la notificación por carta certificada, o se requiera notificar una Resolución Administrativa. El contratista deberá informar la dirección de correo electrónico al SERNAC antes de la celebración del contrato.

d) Modificación del contrato.

1.- De las prestaciones. SERNAC se reserva el derecho, por razones de conveniencia, de ordenar, durante la ejecución del servicio contratado, la realización de aumentos o disminuciones a tales servicios. Las modificaciones acordadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un 20% (veinte por ciento). Dichas modificaciones deberán ser aprobadas mediante el acto administrativo que corresponda.

2.- De los plazos. SERNAC se reserva el derecho de modificar el plazo de ejecución del contrato, ya sea aumentándolo o disminuyéndolo, siempre y cuando tal circunstancia se deba a causas no imputables al proveedor, lo que será evaluado considerando, además, que la modificación no influya en el objeto de la convención. La modificación del plazo de ejecución del contrato deberá, en todo caso, ser sancionada mediante el acto administrativo que corresponda.

e) Cesión y subcontratación.

Se prohíbe la subcontratación, por tratarse de la contratación de servicios profesionales y especializados.

El proveedor aceptado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen de este procedimiento de

Servicio Nacional del Consumidor

contratación, sin perjuicio de que los documentos justificativos de los créditos que emanen del mismo podrán transferirse de acuerdo a las normas del derecho común y de aquellas contenidas en la Ley N° 19.983, en caso alguno podrá entregar en factoring la factura, antes que ésta se encuentre irrevocablemente aceptada por Sernac.

f) Sanciones por incumplimiento.

Se aplicará una multa de 5 UF por cada día hábil de atraso, con un máximo de 150UF, en la entrega de los productos comprometidos, contados desde su exigibilidad.

Habiéndose producido un incumplimiento total o parcial de las obligaciones del proveedor, el Director Nacional del SERNAC comunicará, mediante carta certificada, el monto de la multa a aplicar al infractor. Se entenderá notificado éste a contar desde el tercer día hábil a su recepción en la oficina de Correos que corresponda. Lo anterior, sin perjuicio de la notificación personal o tácita.

El pago de la factura quedará suspendido mientras se tramita el procedimiento administrativo para aplicación de las multas.

El afectado podrá deducir los recursos, en la forma y dentro de los plazos previstos en la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Quedando a firme el acto administrativo que dispone la aplicación de una multa, se descontará su importe de la factura que estuviere pendiente de pago. El saldo que no pudiera ser cubierto por ese medio, deberá ser enterado por el proveedor dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el requerimiento del SERNAC, a través del medio que este le indique. El no pago de las multas, dentro de los plazos establecidos, faculta al SERNAC para poner término anticipado a la contratación y a ejercer las acciones legales que correspondan.

g) Término anticipado del contrato.

El contrato administrativo respectivo podrá terminarse anticipadamente si se verifica alguna de las causales o circunstancias previstas en el artículo 13 de la Ley de Compras o del artículo 77 de su Reglamento, las cuales se entienden por íntegramente reproducidas en los presentes Términos de Referencia, entre ellas el incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante. Se entenderá que existe incumplimiento grave, entre otras hipótesis:

- a. Cuando el contratante no cumpla con el deber de confidencialidad que se establece en estos términos de referencia;
- b. Si el proveedor subcontratara o cediera a terceros los derechos y obligaciones que nacen de la contratación de los servicios requeridos,

Servicio Nacional del Consumidor

- c. Si el proveedor incurre en un atraso superior a 10 días hábiles en la entrega del producto.
- d. Si el informe entregado no cumpliere con las características y especificaciones establecidas,
- e. Incumplimiento reiterado de las obligaciones establecidas en este documento o en su oferta sin causa justificada por la contraparte técnica de SERNAC.
- f. Si durante la vigencia del contrato el proveedor aceptado incurriera en alguna causal de inhabilidad para contratar con el Estado o con esta entidad licitante.
- g. Cuando el contratante incumpla las obligaciones establecidas en los Términos de Referencia y/o el plazo de entrega de los productos señalados en el punto IV de estos términos de referencia y demás a que se haya comprometido el contratista,
- h. El no pago de las multas en los plazos señalados según procedimiento y,
- i. En general cuando se trate de la no ejecución o la ejecución parcial por parte del proveedor de una o más de sus obligaciones, que importe una vulneración a los elementos esenciales del contrato, siempre y cuando no concorra alguna causal que le exima de responsabilidad y que dicho incumplimiento le genere a SERNAC un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.

En ninguno de estos casos, procederá el pago de indemnización alguna al proveedor adjudicado.

El término anticipado del contrato deberá disponerse previa resolución fundada dictada al efecto.

h) Procedimiento de aplicación de multas y término anticipado.

Cuando la Contraparte Técnica detecte un hecho constitutivo de una infracción que dé lugar a la aplicación de una sanción o al término anticipado de la convención, comunicará a la brevedad dicha situación al contratado por escrito, quien tendrá un plazo de 5 días para efectuar sus descargos.

En dichos descargos el proveedor podrá hacer valer todos los derechos que la Ley N° 19.880 le reconoce en su calidad de interesado en un procedimiento administrativo, pudiendo, a modo de ejemplo, proponer las actuaciones o diligencias que estime necesarias, así como solicitar o acompañar los medios de prueba que estime convenientes.

La Contraparte Técnica tendrá la calidad de instructor en el procedimiento administrativo que se desarrolle, pudiendo ordenar la apertura de un periodo de prueba, a fin de practicarse cuantas diligencias probatorias juzgue pertinentes.

Servicio Nacional del Consumidor

Una vez concluida la instrucción del procedimiento o habiendo expirado el plazo para recibir los descargos sin que se hayan remitido, se procederá a emitir un informe por la Contraparte Técnica en el cual se podrá proponer a SERNAC, la aplicación de una sanción o el término anticipado del contrato, lo cual se concretará mediante resolución fundada de esta autoridad, que será notificada a través de carta certificada, dirigida al domicilio del contratado, sin necesidad de requerimiento judicial. La notificación se entenderá efectuada al tercer día siguiente al del ingreso de la carta respectiva en la oficina de correos.

El proveedor podrá reclamar de este acto mediante los recursos y dentro de los plazos que establece la legislación vigente.

Quedando a firme el acto administrativo que dispone la aplicación de una multa, se descontará su importe de la factura que estuviere pendiente de pago. El saldo que no pudiera ser cubierto por ese medio, deberá ser enterado por el proveedor dentro del plazo de 10 días contados desde el requerimiento del SERNAC, a través de correo electrónico.

En caso de término anticipado del contrato, este se entenderá terminado en el plazo que señale el acto administrativo que le ponga término, plazo que se contará desde la notificación al proveedor de su total tramitación.

Sí la terminación del contrato irroga perjuicios al SERNAC, éste podrá ejercer las acciones indemnizatorias correspondientes.

El procedimiento anterior no se aplica a la resciliación o mutuo disenso de las partes.

i) Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información

Las bases de datos personales generadas con ocasión del servicio deberán ser anonimizadas por el proveedor, a fin de resguardar la privacidad de las personas partícipes del experimento.

Todo tipo de información que proporcione el SERNAC al oferente aceptado sólo podrá ser utilizada por éste, en forma exclusiva y restringida para los fines propios de esta contratación. En consecuencia, no podrá divulgar y/o entregar a terceros, ni aun bajo pretexto de haber terminado el contrato, por cualquier causa, los datos proporcionados por SERNAC y será de su responsabilidad disponer de los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga un uso distinto al previsto por el SERNAC y/o por el titular de los datos o antecedentes al momento de prestar su autorización o consentimiento. Asimismo, el prestador toma sobre la responsabilidad que emane de las acciones u omisiones del personal bajo su dependencia o jurídicamente vinculado con él, para el cumplimiento de esta obligación y observancia de la prohibición correlativa.

Servicio Nacional del Consumidor

Esta prohibición no cesará por el vencimiento o término anticipado del contrato.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida, por parte del prestador de servicios y/o sus dependientes, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar al SERNAC para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados o dependientes, y quienes resulten responsables.

Finalmente, se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de publicidad de los actos de los Órganos del Estado, previsto en la Constitución, y de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N° 20.285 y de su Reglamento, y además por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes del proveedor relativos a este contrato y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

j) Interpretación e información

Todos los documentos relativos a la presente contratación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación, primará lo dispuesto en estos términos de referencia por sobre lo establecido en la oferta del proveedor.

Cualquier falta, descuido u omisión del proveedor en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al objeto de la asesoría, no lo exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración del informe. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurra para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

k) Propiedad intelectual

Los informes, documentos asociados o medios audiovisuales y todo otro producto material o intelectual que provenga de los servicios contratados, serán de propiedad de SERNAC.

Sin embargo, con posterioridad al término de los servicios, con autorización previa y expresa, el proveedor de los servicios podrá generar publicaciones académicas que tengan por base los datos generados con ocasión del experimento y sus resultados. El proveedor no podrá publicar ni total ni parcialmente los informes de que trata el apartado V de este instrumento. Estas publicaciones deberán ser previamente informada a la contraparte técnica en Sernac para sus observaciones.

Servicio Nacional del Consumidor

A continuación, se presentan los anexos señalado en el Título VIII
"Procedimiento de contratación" de los presentes Términos de Referencia:

ANEXO DECLARACIÓN JURADA INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES PARA PRESENTAR OFERTAS

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	

En representación de la institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento que, como persona jurídica representante legal de la empresa, al momento de la presentación de la oferta, registra condena por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso 1º, parte final de la Ley N° 19.886.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

La entidad que represento no se encuentra afecta a inhabilidades perpetuas o temporales para presentar ofertas, por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica.

Asimismo, declaro bajo juramento que, esta persona o empresa, ni sus dependientes o asociados, tienen alguna inhabilidad o incompatibilidad establecida en la legislación vigente, que les impida realizar ofertas o ser adjudicatarios de procesos licitatorios de la Administración del Estado.

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

Santiago, _____ de _____ de _____

(*) Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de ser seleccionado para el presente servicio especializado. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

Gobierno de Chile

**Servicio Nacional
del Consumidor**

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN O PROPONENTE PERSONA NATURAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	

En representación de la institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento, que:

1.- La entidad que represento, no es una sociedad de personas de la que forme parte algún funcionario directivo del Servicio Nacional del Consumidor o una persona que esté unida a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575; ni tampoco una sociedad en comandita por acciones o anónima cerrada en que aquellos y éstas sean accionistas; ni una sociedad anónima abierta en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital.

2.- La entidad que represento no se encuentra afecta a inhabilidades perpetuas o temporales para celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica.

3.- La entidad que represento no le afecta ninguna de las inhabilidades previstas en los incisos primero y sexto del artículo 4° de la Ley N° 19.886

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

Santiago, _____ de _____ de _____

**Servicio Nacional
del Consumidor**

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA
REGISTRO DE SALDOS INSOLUTOS DE REMUNERACIONES O COTIZACIONES**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	

En representación de la institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento, que la entidad que represento registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los dos últimos años.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Firma del representante del proveedor

Santiago, _____ de _____ de _____

**Servicio Nacional
del Consumidor**

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA
IDENTIFICACIÓN DE LOS SOCIOS Y ACCIONISTAS PRINCIPALES
DE LA SOCIEDAD**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	
RAZÓN SOCIAL	RUT

La entidad que representa tiene los siguientes socios y accionistas principales:

Nº	Nombre completo o razón social	RUT
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Firma del representante legal del proveedor

Santiago, _____ de _____ de _____

**ANEXO
OFERTA ECONÓMICA DETALLADA**

El contrato asociado a los servicios requeridos es a suma alzada, por lo tanto, debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro gasto directo o indirecto, previsible o imprevisible.

DESCRIPCIÓN	PRECIO EN PESOS CHILENOS
Costo Total Sin impuestos	
Impuestos que graven el Servicio* (como I.V.A. u otros)	
Costo Total con impuesto Incluido	

* NOTA:
- En caso que se emitan Facturas Exentas, se debe señalar expresamente en este cuadro.

Firma(s) representante(s) legal(es) del Proponente

Santiago, _____ de _____ de _____

**Servicio Nacional
del Consumidor**

2. INVÍTASE a ofertar al proveedor que cuente con las competencias necesarias para llevar a cabo el Servicio Especializado para conducir un experimento sobre las decisiones de los Consumidores Financieros ante la comunicación trimestral del Crédito Hipotecario, a través del portal de Mercado Público, a objeto que presente su oferta, la que deberá ajustarse a los Términos de Referencia aprobados en el Resuelvo 1º, del presente acto administrativo y adjuntar los antecedentes necesarios para verificar su idoneidad.

3. IMPÚTESE el gasto que irroque la presente Resolución al Subtítulo 22, Asignación 11, Asignación 999 del presupuesto vigente para el año 2019, de este Servicio Nacional del Consumidor.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL SISTEMA DE
INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
PÚBLICA.**



***CÉSAR ARAYA VARGAS**
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

**APRUEBA TÉRMINOS DE REFERENCIA
PARA CONTRATAR SERVICIO
ESPECIALIZADO CORRESPONDIENTE A
UN EXPERIMENTO SOBRE DECISIONES
DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ANTE
INFORMACIÓN HIPOTECARIA.**

SANTIAGO, 24 SEP 2019

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 00736

VISTOS: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley Nº 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo Nº 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley Nº 19.886; en la Ley Nº 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley Nº 21.125, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2019; el Título VI de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; en la Resolución Exenta Nº1079, de 2013, que delega facultades en la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución Nº 7 y Nº 8 de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, la Unidad de Coordinación de Economía del Comportamiento como parte de la Subdirección de Consumo Financiero, tiene por objeto relacionarse activamente con el Consumidor financiero y el mundo académico mediante consultas públicas, la generación y/o simplificación de información, y educación financiera para cambiar el comportamiento del Consumidor Financiero, mejorar las herramientas y políticas de protección de éste y/o transparentar información, casos y/o estudios en esferas tanto nacionales como internacionales.

2. Que el **Banco Mundial¹, la OECD² y la Federal Reserve³ sugieren utilizar métodos experimentales** y aplicar los insumos de la economía del comportamiento al desarrollar Políticas Públicas que

¹ World Bank (2017). Good Practices for Financial Consumer Protection 2017, Sections A3 and B1.

² OECD (2017) Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from around the World, OECD Publishing; OECD (2017). Use of behavioural insights in consumer policy. Directorate for Science, Technology and Innovation, Committee on Consumer Policy, OECD.

³ Hogarth, Jeanne and Merry, Ellen (2011) Designing Disclosures to Inform Consumer Financial Decisionmaking: Lessons from Consumer Testing, Federal Reserve Bulletin 97, no. 3

tengan por foco intervenir en el proceso de decisiones de los Consumidores. **En particular, se ha recomendado desarrollar experimentos que generen evidencia aleatoriamente controlada (*randomized controlled trial*, en inglés) para estudiar el comportamiento de los Consumidores.** Se trata de una metodología crecientemente usada como base del diseño de Políticas Públicas, pues es considerada la mejor forma de identificar si una intervención de Política Pública en la toma de decisiones de las personas tendrá los efectos esperados⁴. Por esta razón, esta metodología ha sido recomendada como innovación pública por la OECD⁵.

3. Que, la regulación sobre Consumo Financiero establece obligaciones a los proveedores de entregar a los Consumidores cartillas de información sobre los elementos más relevantes de sus productos y servicios. En particular, **el Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios** (aprobado por el Decreto Supremo Nro. 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo) **establece el formato y contenidos específicos de la comunicación del estado del Crédito Hipotecario que debe remitirse trimestralmente al Consumidor Financiero.** Esta comunicación informa al Consumidor, entre otros indicadores, el costo total de crédito y la carga anual equivalente vigente (CAEV). Estos indicadores buscan informar al Consumidor sobre el costo de sus créditos, en forma sencilla y comparable, incentivándolo a renegociar sus créditos o portarlos a entidades financieras con mejores condiciones cuando, por ejemplo, existen bajas significativas en la tasa de interés –como ha ocurrido en Chile en el último tiempo. **Sin embargo, el impacto de esta comunicación en las decisiones financieras del Consumidor no ha sido cabalmente medido. Adicionalmente, estudios en economía del comportamiento sugieren que el actual diseño de dicha comunicación es perfectible, pudiendo incorporarse mejoras para incentivar a los Consumidores a cotizar nuevas ofertas de crédito.**

4. Que, el **SERNAC** requiere la contratación de Servicios Especializados para conducir, a través de la Subdirección de Consumo Financiero, un experimento destinado a medir el impacto en las decisiones financieras de los Consumidores producto de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario, y evaluar el impacto de opciones de rediseño basadas en los insumos de la economía del comportamiento.

5. Que, los servicios singularizados en el Considerando anterior requieren de un alto grado de conocimientos y experiencia teórica y metodológica sobre la generación de evidencia experimental aleatoriamente controlada respecto a la toma de decisiones de las personas. Asimismo, es necesario contar con instalaciones

⁴ Haynes, L. et al. (2012) Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials. Behavioural Insight Team, Cabinet Officer UK

⁵ OECD (2019). Embracing Innovation in Government 2019, OECD.

Servicio Nacional del Consumidor

de laboratorio apropiadas para conducir un experimento de las características que serán encomendadas. En efecto, estos experimentos se caracterizan por el uso de un grupo de control asignado aleatoriamente, lo que permite comparar la efectividad de la nueva intervención contra lo que ocurre cuando no existe cambio alguno. Metodológicamente la introducción del grupo de control permite eliminar un conjunto de sesgos que usualmente dificultan la evaluación de intervenciones en Política Pública, descartando la posibilidad de que factores externos afecten los resultados. Así, el método experimental permitirá demostrar que las diferencias en las decisiones de quienes forman parte del grupo de control y quienes fueron objeto de la intervención, se explican por la intervención de la que fueron objeto. **Conducir apropiadamente un experimento de estas características exige los más altos estándares metodológicos en ciencias sociales y estadística.** En particular, para conducir un experimento es necesario determinar, entre otros factores, (i) el método más apropiado para aleatorizar a los partícipes del experimento; (ii) cuántos partícipes son necesarios por grupo para llegar a resultados robustos y contar con la capacidad de convocarlos; (iii) asignar los partícipes a grupos de control y tratamiento usando un método de aleatorización robusto; (iv) exponer a los partícipes a la intervención, en condiciones experimentales, a fin de medir su respuesta; y (v) medir el efecto y significancia estadística de los tratamientos⁶. Asimismo, tratándose de un experimento sobre el rediseño de cartillas de información, el proveedor de los servicios debe tener la capacidad instalada para someter a los partícipes a la intervención en condiciones donde sea posible presentarles la cartilla original de información y aquellas que han sido objeto de rediseño.

6. Que, no es posible la realización de estos servicios directamente por personal de SERNAC, puesto que actualmente no se dispone, para tales efectos, de las suficientes capacidades y competencias instaladas en los funcionarios que estarán a cargo de dicho proceso.

7. Que, la letra b) del artículo 105 del Decreto Supremo N° 250/2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, señala que los **Servicios Personales Especializados** son *"aquéllos para cuya realización se requiere una preparación especial, en una determinada ciencia, arte o actividad, de manera que quien los provea o preste, sea experto, tenga conocimientos, o habilidades muy específicas. Generalmente, son intensivos en desarrollo intelectual, inherente a las personas que prestarán los servicios, siendo particularmente importante la comprobada competencia técnica para la ejecución exitosa del servicio requerido. Es el caso de proyectos de arquitectura, arte o diseño; proyectos tecnológicos o de comunicaciones sin oferta estándar en el mercado; asesorías en estrategia organizacional o comunicacional; asesorías especializadas en*

⁶ Haynes, L. et al. (2012) Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials. Behavioural Insight Team, Cabinet Office UK.

Servicio Nacional del Consumidor

ciencias naturales o sociales; asistencia jurídica especializada y la capacitación con especialidades únicas en el mercado, entre otros."

8. Que, para el logro de los propósitos señalados en los Considerandos precedentes, se requiere contratar los Servicios Especializados de una institución o grupo profesional en el área o ámbito de los estudios del comportamiento, que cuente con capacidad instalada para conducir un experimento como el descrito, competencias metodológicas para asegurar su rigor técnico, y experiencia práctica sobre la conducción de experimentos con aplicación en Políticas Públicas.

9. Que, por su parte, el inciso 2° del artículo 107 del Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, regula el procedimiento para contratar servicios especializados de un monto inferior a 1000 UTM.

10. Que, siendo el presupuesto menor a 1000 UTM, existen circunstancias y características del contrato que se han venido relatando sucesivamente, que hacen del todo indispensable acudir al trato directo, además de verificarse, en la especie, la concurrencia de los requisitos para considerar como Servicios Especializados la conducción de un experimento para medir el impacto en las decisiones financieras de los Consumidores producto de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario; todo ello en conformidad a lo establecido en el artículo 107 del Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.

11. Que, este Servicio dispone de un monto total de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), impuestos incluidos para la contratación del Servicio Especializado materia del presente acto administrativo.

12. Las facultades que han sido delegadas a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

RESUELVO:

1°. APRUÉBANSE los Términos de Referencia que se transcriben a continuación, para la contratación de Servicios Especializados para conducir un experimento destinado a medir el impacto en las decisiones financieras de los Consumidores producto de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario, y evaluar el impacto de opciones de rediseño basadas en los insumos de la economía del comportamiento.

TÉRMINOS DE REFERENCIA

**EXPERIMENTO PARA EVALUAR EL IMPACTO EN LAS DECISIONES
FINANCIERAS DEL CONSUMIDOR DE LA COMUNICACIÓN TRIMESTRAL
DEL ESTADO DEL CRÉDITO HIPOTECARIO Y OPCIONES DE REDISEÑO.**

I. INTRODUCCIÓN.

La Subdirección de Consumo Financiero (SCF) de SERNAC tiene como misión constituirse en un referente nacional e internacional en materia de protección al Consumidor Financiero, asegurando el trato justo de los Consumidores Financieros y contribuyendo a una sociedad más inclusiva financieramente. A través de un equipo interdisciplinario, la Subdirección de Consumo Financiero monitorea la conducta tanto de proveedores como Consumidores Financieros e incentiva cambios conductuales a través de herramientas de difusión de información y transparencia en el mercado, así como propuestas de reforma regulatoria. Para ese fin, la Coordinación de Economía del Comportamiento de la Subdirección de Consumo Financiero tiene por objeto desarrollar estudios en el ámbito de la economía del comportamiento, con foco en problemas de consumo y a través de diversas metodologías; medir el impacto de sus intervenciones; y elaborar propuestas específicas de política pública y mejora regulatoria con ocasión de los resultados de sus estudios.

Tradicionalmente la Política Pública en materia de comportamiento de los Consumidores Financieros ha tenido por eje reducir las asimetrías de información y mejorar su educación financiera. Complementariamente a ello, estudios recientes en el ámbito de la economía del comportamiento muestran que modificar el contexto en que los individuos toman decisiones financieras puede darles un estímulo (o *nudge*) a decisiones más óptimas⁷. Estas modificaciones en el contexto pueden tomar la forma de cambios en las reglas de default, destacar información especialmente útil para el Consumidor o entregar información contextualizada⁸. Las investigaciones coinciden en que estos cambios tienen un impacto profundo y significativo a favor de los Consumidores⁹.

A fin de reducir asimetrías de información en el ámbito financiero, en 2011 la Ley Nro. 20.555 y sus reglamentos estableció como obligaciones de los proveedores financieros entregar a los Consumidores cartillas de información sobre los elementos más relevantes de sus productos y servicios. Estas obligaciones son aplicables en la etapa precontractual, contractual y durante la ejecución de un contrato de producto financiero. En particular, por vía reglamentaria se estableció el formato y contenidos de, entre otros, la

⁷ Thaler, Richard y Sunstein, Cass (2009) *Nudge : improving decisions about health, wealth, and happiness*, Penguin Books.

⁸ Dolan, P. (2013) *Influencing the financial behaviour of individuals: the mindspace way*. In: Oliver, A. *Behavioral Public Policy*, Cambridge University Press

⁹ OECD (2017) *Behavioural Insights and Public Policy: Lessons from around the World*, OECD. Publishing; OECD (2017). *Use of behavioural insights in consumer policy*. Directorate for Science, Technology and Innovation, Committee on Consumer Policy, OECD

comunicación del estado del Crédito Hipotecario que debe remitirse trimestralmente al Consumidor Financiero (Decreto Supremo Nro. 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo). Esto comprende la obligación de informar al Consumidor, a través de este documento, del costo total de crédito y la carga anual equivalente vigente (CAEV). Estos datos buscan informar al Consumidor, en forma sencilla y comparable, sobre el costo de sus créditos. Esta regulación tiene por objeto facilitar la comparación de productos financieros por parte de los Consumidores. Sin embargo, el impacto de esta comunicación en las decisiones financieras del Consumidor no ha sido cabalmente explorado. Adicionalmente, estudios en economía del comportamiento sugieren que el actual diseño de dicha comunicación es perfectible, a fin de incentivar a los Consumidores a cotizar nuevas ofertas de crédito.

Por esta razón, la Subdirección de Consumo Financiero, a través de su Coordinación de Economía del Comportamiento, ha comenzado a estudiar el impacto de estas herramientas informativas en las decisiones de los Consumidores, y evaluar alternativas de rediseño. En ese sentido, el Banco Mundial¹⁰, la OECD¹¹ y la Federal Reserve¹² sugieren utilizar métodos experimentales y aplicar los insumos de la economía del comportamiento al desarrollar este tipo de investigaciones. El desarrollo de experimentos para estudiar el comportamiento de ciudadanos y Consumidores es una metodología ampliamente usada en Política Pública¹³ y crecientemente recomendada como innovación pública¹⁴.

En ese contexto, el SERNAC busca contratar Servicios Especializados para conducir -a través de la Subdirección de Consumo Financiero- un experimento destinado a medir el impacto en las decisiones de los Consumidores de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario, y evaluar el impacto de opciones de rediseño basadas en los insumos de la economía del comportamiento.

II. ANTECEDENTES.

Regulación de la Comunicación Trimestral del Crédito Hipotecario. El Reglamento sobre Información al Consumidor de Créditos Hipotecarios (aprobado por el Decreto Supremo Nro. 42, de 2012, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo) establece el formato y contenido de la "Comunicación Trimestral del Crédito Hipotecario". Dicho reglamento establece la información periódica (trimestral) que el proveedor de un Crédito Hipotecario debe

¹⁰ World Bank (2017). Good Practices for Financial Consumer Protection 2017, Sections A3 and B1

¹¹ OECD (2017). Use of behavioural insights in consumer policy. Directorate for Science, Technology and Innovation, Committee on Consumer Policy, OECD

¹² Hogarth, Jeanne and Merry, Ellen (2011) Designing Disclosures to Inform Consumer Financial Decisionmaking: Lessons from Consumer Testing, Federal Reserve Bulletin 97, no. 3

¹³ Haynes, L. et al. (2012) Test, Learn, Adapt: Developing Public Policy with Randomised Controlled Trials. Behavioural Insight Team, Cabinet Office UK.

¹⁴ OECD (2019). Embracing Innovation in Government 2019, OECD

Servicio Nacional del Consumidor

comunicar al Consumidor mediante el medio físico o tecnológico que éste hubiere elegido. En términos generales, esta comunicación trimestral debe contener:

- a) La Carga Anual Equivalente Vigente (CAEV), definido como el indicador expresado en forma de porcentaje que posibilita al Consumidor comparar, determinar y verificar la conveniencia de contratar un nuevo Crédito Hipotecario para pagar anticipadamente o prepagar un Crédito Hipotecario vigente.
- b) Costo Total del Pago Anticipado o Prepago, definido como el monto total a pagar por el Consumidor, para extinguir total o parcialmente la obligación en forma anticipada, incluida la Comisión por Pago Anticipado o Prepago.
- c) Información sobre el producto principal, detallando el plazo del crédito, número de la cuota, saldo, valor del dividendo, fecha del próximo pago, costo total del prepago, etc.
- d) Información histórica del producto, con indicación del número de dividendos pagados y por pagar, vencidos y no pagados, detalle del monto vencido y no pagado, monto por atrasos, etc.
- e) Seguros asociados al crédito (características esenciales, costo periódico, costo de la prima total, identidad de la compañía de seguros que ofrece la cobertura y del intermediario si los hubiere, montos de cobertura, etc.)
- f) Para los créditos hipotecarios con tasa mixta o variable, la fecha en que corresponde cambio de tasa y condiciones de aplicación.
- g) Condiciones del prepago, incluyendo el cargo por pago anticipado y el plazo de aviso.
- h) Costos por atraso y gastos de cobranza.

El formato de la Comunicación Trimestral del Crédito Hipotecario es establecido por el art. 23 del precitado reglamento (véase Figura 1).

Figura 1: Comunicación Trimestral Crédito Hipotecario.

Comunicación Trimestral Crédito Hipotecario	
	SELLO SERNAC (si aplica)
	CAEV: XX%
Nombre Titular	-
Fecha	-
I. Producto principal	
Plazo del Crédito Pendiente (meses)	-
Número de Cuota	30/240
Saldo del Crédito	-
Valor de Dividendo	-
Fecha del Próximo Pago	-
Costo Total del Prepago	-
Carga Anual Equivalente Vigente (CAEV)	-
Garantías Vigentes	Si/No - ¿Tipo de garantía?
II. Historial	
Número de Dividendos Pagados	-
Número de Dividendos Vencidos no Pagados	-
Monto Vencido no Pagado	-
Detalle:	xxx/Cuota 1 / fecha xxx/Cuota 5 / fecha
Monto Cargado por Atrasos:	-
Cuota 1	-
Cuota 5	-
Monto Total Atrasado	-
III. Seguros Asociados al Crédito Hipotecario y Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados	
Seguro xxx	-
Costo mensual (pesos)	-
Costo total	-
Cobertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
Seguro yyy	-
Costo mensual (pesos)	-
Costo total (pesos)	-
Cobertura	-
Nombre proveedor del servicio asociado	-
Tasa de interés aplicada	fija/variable
Fecha en que corresponde un cambio de tasa (si aplica)	-
IV. Condiciones de Prepago	
Cargo Prepago	-
Plazo de Aviso Prepago	-
V. Costos por Atraso	
Interés Moratorio (%)	-
Gastos de Cobranza (%)	-

Problema conductual y de política regulatoria. La información contenida en la comunicación trimestral del estado de crédito hipotecario –particularmente el indicador CAEV, la tasa de interés y el costo total de crédito– debería facilitar a los Consumidores comparar mejores ofertas en el mercado hipotecario, incentivándolos a renegociar sus créditos o portarlos a entidades financieras con mejores condiciones cuando se producen bajas significativas en la tasa de interés, como ha ocurrido en Chile en el último tiempo. Sin embargo, el impacto de esta comunicación trimestral en las decisiones financieras del Consumidor no

ha sido medido. Adicionalmente, estudios en economía del comportamiento sugieren que el actual diseño de la comunicación trimestral es perfectible (Lunn, 2018). En efecto, tales investigaciones sugieren evitar el exceso de información y el lenguaje técnico, e incorporar elementos que destaquen y contextualicen la información más relevante para el Consumidor, dándole un estímulo (o *nudge*) a cotizar nuevas ofertas de crédito.

Impacto esperado. Los resultados del estudio generado a partir de los presentes Términos de Referencia, alimentaran la formulación de una propuesta de reforma regulatoria al formato y contenido de la comunicación trimestral del estado de los Créditos Hipotecarios. Mejoras en ese sentido tendrían un impacto en aprox. 1,5 millones de Consumidores financieros que reciben trimestralmente la comunicación del estado de sus créditos hipotecarios.

III. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS.

Objetivo General. La asesoría tiene por objeto general diseñar y conducir un experimento mediante el cual se mida el impacto de la actual comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario en la decisión de los Consumidores de buscar nuevas ofertas en el mercado hipotecario (control), en comparación con alternativas de diseño basadas en los insumos de los estudios del comportamiento (tratamientos).

Objetivos Específicos. La asesoría tiene por objetivos específicos:

1. Generar, a través de la Subdirección de Consumo Financiero de SERNAC, propuestas de rediseño de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario, incorporando estímulos (o *nudges*) que aumenten la probabilidad de que los Consumidores busquen nuevas ofertas en el Mercado Hipotecario (tratamientos). Dichos estímulos deberán ser diseñados en base a los resultados de estudios o experimentos comparados en materia de comportamiento en casos análogos a la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario y en acuerdo con la Subdirección del Consumo Financiero.
2. Diseñar y conducir un experimento que genere evidencia aleatoriamente controlada para determinar estadísticamente el impacto de la comunicación trimestral del estado del Crédito Hipotecario (control), así como las opciones de rediseño (tratamientos), en la probabilidad de que los Consumidores busquen mejores ofertas en el mercado hipotecario.
3. Identificar covariables a la base de la toma de decisiones de los participantes o que las influyen hacia cierta dirección.
4. Reportar resultados desagregados por género, nivel socio económico y cualquier otra clasificación relevante de los partícipes.

IV. METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Para el cumplimiento de los objetivos, el proveedor deberá realizar, al menos, las siguientes actividades:

Fase I: Diseño metodológico

1. **Reuniones de coordinación** entre el proveedor y contraparte técnica en la Subdirección de Consumo Financiero (a lo menos, dos reuniones). Estas tendrán por objeto discutir las opciones de rediseño de la comunicación trimestral en base a los insumos de la economía del comportamiento (tratamientos) y el diseño del test o método específico que será usado que medir su impacto. De la realización y su contenido de tales reuniones, se levantarán actas que deberán ser firmadas por todos los asistentes.
2. **Diseño de 3 tratamientos** o propuestas de rediseño de la comunicación trimestral del estado del crédito hipotecario, cada una de las cuales incorpore un estímulo (o *nudge*) distinto, para aumentar la probabilidad de que los Consumidores busquen nuevas ofertas en el mercado hipotecario.
 - 2.1. Dichos tratamientos deberán ser diseñados, en coordinación con la Subdirección de Consumo Financiero de Sernac, en base a (i) la literatura especializada en materia de ciencias del comportamiento, especialmente los resultados de experimentos comparados en casos análogos a la comunicación trimestral del estado del crédito hipotecario; y (ii) la experiencia de la Subdirección de Consumo Financiero en la materia.
3. **Diseño de un test de salida o método para medir el impacto de la comunicación trimestral** del estado del crédito hipotecario actual (control) y las opciones de rediseño (tratamientos) en las decisiones financieras de los participantes. En particular, se deberá desarrollar un proxy apropiado para medir la probabilidad de que los Consumidores busquen nuevas ofertas en el mercado hipotecario (por ejemplo, a través de una encuesta decisonal).

Fase II: Experimento

4. **Levantamiento de información demográfica de los participantes.** El proveedor deberá recoger información característica de los Consumidores partícipes del experimento acerca de variables tales como: nivel socio económico, edad, género, nivel educacional, profesión y familiaridad con información financiera (por ejemplo, poseer o no un crédito hipotecario, de consumo o una tarjeta de crédito). Esto con el fin de incorporar covariables que expliquen o que permitan ampliar el espectro causal acerca de las decisiones de los Consumidores.
5. **Piloto.** El piloto está enfocado en probar los instrumentos, en detectar inconvenientes susceptibles de mejorar para la aplicación final y detectar cualquier tipo de cambio que sea necesario realizar.

6. **Experimento.** La aleatorización resulta fundamental a fin de asegurar la inferencia a la población de estudio. En este sentido, se requiere contar con un número de participantes de tamaño adecuado para el diseño y obtención de resultados válidos. Además, se deberá documentar todas las etapas, sub etapas y decisiones tomadas a lo largo del experimento, de modo de asegurar la replicabilidad posterior.

6.1. Los participantes en el experimento deben incluir personas de diversa característica etarias, de nivel socio económico y de nivel educacional, entre otros, que permitan considerar la diversidad de segmentos de la población.

El trabajo contempla reuniones periódicas entre el proveedor y el equipo de la Subdirección de Consumo Financiero a cargo de la Coordinación de Economía del Comportamiento.

V. ENTREGABLES Y PLAZOS.

De acuerdo al objetivo de la asesoría profesional que se requiere, los documentos e informes a reportar son los siguientes:

1. **Informe Propuesta Metodológica.** Este informe deberá contener, a lo menos, las siguientes secciones:

1.1. **Propuesta de tratamientos.** Expondrá las propuestas de tratamiento formuladas por el proveedor en base a la literatura especializada en materia de ciencias del comportamiento, especialmente los resultados de experimentos comparados en casos análogos a la comunicación trimestral del estado del crédito hipotecario.

1.2. **Breve descripción del método experimental.** En ella se describirán los pasos que seguirá el contratante para conducir el experimento. En particular, (i) el método seguido para aleatorizar a la muestra de personas que participarán del experimento; (ii) cuántos partícipes serán usados por grupo para llegar a resultados robustos; (iii) cómo serán expuestos los partícipes a la intervención; y (iv) el método seguido para analizar los datos.

1.3. **Método para evaluar el impacto de la intervención.** Expondrá el método que seguirá para medir el impacto en las decisiones financieras de los participantes tanto de la actual comunicación trimestral del estado del crédito hipotecario (control), así como de las opciones de rediseño (tratamientos). En particular, se espera que se desarrolle un proxy apropiado para medir la probabilidad de que los Consumidores busquen nuevas ofertas en el mercado hipotecario (por ejemplo, a través de una encuesta decisonal).

Este informe deberá ser aprobado formalmente por el Subdirector de Consumo Financiero.

2. Informe de Resultados. Este contendrá los siguientes acápite:

- 2.1. Resumen ejecutivo
- 2.2. Introducción
- 2.3. Contexto: Esta sección explicará los antecedentes en que se enmarca la conducción del experimento, y el problema conductual que lo motiva.
- 2.4. Metodología: Describirá en detalle la metodología empleada.
- 2.5. Resultados: Análisis en detalle de los resultados del estudio.
- 2.6. Conclusiones.

Asimismo, el prestador deberá entregar:

- a) Una presentación en powerpoint que contenga, a lo menos: antecedentes; objetivos del estudio; metodología; principales resultados; y conclusiones.
- b) Base de datos: la base de datos que contenga, en forma ordenada, en uno o más archivos computacionales, la totalidad de la información recopilada.
- c) Manual del Usuario de la Base de Datos: que corresponde a un producto que contenga las características del o los archivos que componen dicha base.

Plazos. Los plazos de entrega de los productos señalados serán los siguientes:

- 1. Reunión de coordinación.** El proveedor y la contraparte técnica en SERNAC deberán sostener al menos 2 reuniones de coordinación entre la firma del contrato y la entrega del "Informe Propuesta Metodológica". De esas reuniones deberá quedar testimonio escrito mediante acta firmada.
- 2. Informe Propuesta Metodológica.** Este producto deberá estar entregado dentro del plazo de **30 días corridos contados desde la aceptación de la orden de compra**. Este producto deberá ser enviado vía correo electrónico a la contraparte técnica de SERNAC, quien deberá formular observaciones dentro de los 5 días hábiles siguientes a la remisión del informe. En caso de observaciones, el proveedor deberá subsanarlas dentro de quinto día hábil.
- 3. Informe de Resultados: 15 de diciembre de 2019.**

VI. REQUISITOS DEL OFERENTE.

1. Persona natural o jurídica inscrita en Mercado Público que no esté afecta a las inhabilidades establecidas en el artículo 4 de la Ley N° 19.886 y que, además, no ha haya sido sancionada con la pena de prohibición perpetua

o temporal para contratar con el Estado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 8º N° 2) y 10º de la Ley N° 20.393.

2. Experiencia previa conduciendo experimentos de características análogas a las de la presente prestación de servicios, si fuera persona natural. En el caso de personas jurídicas, dicha experiencia será exigida al ejecutor de los servicios o al jefe del proyecto si hubiere más de un ejecutor.
3. Experto en el área de metodología experimental, que cuente con un alto nivel de conocimientos técnicos específicos en diseño y conducción de experimentos para generar evidencia sobre la conducta de las personas, si fuera persona natural. En el caso de personas jurídicas, este requisito deberá ser cumplido por el ejecutor de los servicios o al jefe del proyecto si hubiere más de un ejecutor.
4. Título de Doctor o PhD en disciplina afín al foco del proyecto, por parte del ejecutor de los servicios o al jefe del proyecto si hubiere más de un ejecutor.
5. Contar con el equipamiento físico o laboratorio computacional necesario para conducir un experimento de las características descritas.

VII. PRESUPUESTO DISPONIBLE

El presupuesto consultado para la prestación de los servicios requeridos asciende a la suma total de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), impuestos incluidos.

VIII. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento de contratación se regirá por las normas contenidas en la Ley N° 19.886 y en su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 250, de 2004 del Ministerio de Hacienda, en especial por lo señalado en el artículo 107 de este cuerpo reglamentario, supletoriamente se aplicarán las normas de la Ley N° 19.880; y consultará las siguientes etapas:

1. El SERNAC dictará una resolución fundada por medio de la cual aprobará los presentes Términos de Referencia e invitará a ofertar a un proveedor determinado (persona natural o jurídica) que se encuentre inscrito en Mercado Público. Dicho acto administrativo será publicado en el Sistema de Informaciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
2. El proveedor invitado tendrá un plazo de 5 días hábiles, contados desde el envío de los presentes Términos de Referencia a través del Sistema de Informaciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública, para

Servicio Nacional del Consumidor

presentar su oferta económica-técnica y la documentación de respaldo que se especifica a continuación, a través de cualquier medio idóneo:

a. Documentación legal

En caso que el proveedor invitado sea una persona jurídica:

- Certificado de vigencia de la sociedad (con no más de 6 meses de antigüedad a la fecha de presentación).
- Copia de escritura en la cual se otorgue la personería del representante del proveedor adjudicado.
- Certificado del Conservador de Bienes Raíces que señale vigencia de personería (con una antigüedad máxima de 6 meses a la fecha de presentación).
- Otra documentación que el SERNAC estime pertinente.

Si el proveedor invitado es una persona natural, deberá adjuntar:

- Certificado de inicio de actividades.
- Certificado de pago de la correspondiente patente profesional.
- Otra documentación que el SERNAC estime pertinente.

b. Anexo Declaración Jurada de Habilidad; debidamente llenada y firmada por el oferente (persona natural) o el representante legal del proponente. De esta forma acreditará que no le afecta ninguna de las inhabilidades indicadas en los incisos primero y sexto del artículo 4º de la Ley Nº 19.886, y que no ha sido sancionado con la pena de prohibición perpetua o temporal para contratar con el Estado en virtud de lo dispuesto en los artículos 8º Nº 2) y 10º de la Ley Nº 20.393.

c. Currículum vitae del o los profesionales que estarán a cargo del servicio.

d. Currículum corporativo del oferente, si fuere persona jurídica.

e. Declaración jurada simple de experiencia en servicios similares.

f. Antecedentes académicos de respaldo.

La Oferta Técnica deberá contener al menos los siguientes puntos:

- Objetivo general y específico.
- Propuesta metodológica.
- Plan de Trabajo.
- Plan de análisis de los resultados.
- Equipo profesional encargado del proyecto.

Servicio Nacional del Consumidor

La oferta económica deberá ser expresada en moneda nacional (pesos chilenos) y especificar el pago de los impuestos que correspondan, los que deberán en todo caso estar incluidos en el monto total ofertado.

La oferta económica-técnica, que tendrá una vigencia mínima de 90 días corridos, deberá satisfacer íntegramente los requerimientos del Servicio en la materia objeto del presente proceso de contratación, sujetándose estrictamente a las especificaciones y requerimientos que se señalan en estos términos de referencia. Sin perjuicio de lo anterior, el proponente podrá integrar propuestas específicas que agreguen valor al diseño esbozado en aquellas, en función del objetivo general definido.

Los costos derivados de la formulación de la propuesta serán de cargo del oferente, no dando origen a indemnización alguna en caso de ser calificado como no idóneo o rechazarse su propuesta.

La presentación de una oferta implica la aceptación por parte del proponente de todas y cada una de las disposiciones contenidas en los presentes términos de referencia, sin necesidad de declaración expresa.

Si el proveedor invitado no presentare su oferta dentro del plazo señalado, se entenderá, para todos los efectos legales, que renuncia a participar del presente proceso de contratación. Si presentare su oferta dentro de plazo, pero no acompañare uno o más de los antecedentes de respaldo requeridos, se le dará un plazo adicional improrrogable de cinco días hábiles para suplir la omisión o cumplir con su entrega.

3. Una vez presentada la oferta económica-técnica dentro de plazo, con todos los antecedentes requeridos, el SERNAC procederá a calificar la idoneidad técnica del proveedor, de acuerdo a los requisitos exigidos en los presentes Términos de Referencia.

En caso de estimarse idóneo, se procederá a determinar si su oferta se ajusta a lo requerido y resulta conveniente a los intereses del SERNAC. Si no se estimare idóneo o su oferta económica-técnica no resultare ajustada a estos términos o conveniente a los intereses institucionales, se procederá a rechazar su propuesta y a invitar en el mismo acto a un nuevo proveedor, el que se sujetará a las mismas reglas.

4. Si el oferente fuere estimado Idóneo y su oferta económica-técnica considerada ajustada y conveniente, el SERNAC dictará una nueva resolución fundada que así lo declare. Dicho acto administrativo será publicado en el Sistema de Informaciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública, con todos los documentos de respaldo que corresponda.

Una vez publicada dicha resolución, el SERNAC enviará una orden de compra al oferente aceptado, a través de la referida plataforma electrónica. En el evento que la orden de compra no sea aceptada por el proveedor, SERNAC podrán solicitar su rechazo, entendiéndose definitivamente rechazada una vez transcurridas 24 horas desde dicha solicitud. En este último caso, el SERNAC procederá a invitar a un nuevo proveedor, el que se sujetará a las mismas reglas contenidas en estos Términos de Referencia.

IX. COMISIÓN EVALUADORA DE IDONEIDAD.

Para efectos de verificar y evaluar la idoneidad del proveedor que se invitará, se formará una "Comisión Evaluadora de Idoneidad", en adelante "Comisión integrada por los siguientes funcionarios, o por quienes los subroguen, reemplacen o sean designados al efecto:

- Subdirector de Consumo Financiero.
- Jefe del Departamento de Protección al Consumidor Financiero.
- Analista de Estudios.

La Comisión, podrá escuchar la opinión de profesionales expertos en otras áreas, quienes podrán actuar conjunta o separadamente a instancia de la Comisión.

La Comisión deberá elaborar un acta con su conclusión, la que dará cuenta del cumplimiento por parte del proveedor del perfil, requisitos, y condiciones contemplados en estos Términos de Referencia, ya detallados en los puntos precedentes. Dicha acta deberá hacer referencia, a los siguientes puntos:

- a. Revisión de antecedentes académicos. Para ello, el proveedor deberá adjuntar copia de sus títulos, grados y diplomados y/o certificaciones.
- b. Trayectoria profesional del ejecutor o jefe de proyecto. Para ello el proveedor deberá acompañar su Curriculum, donde deberá describir las labores y actividades realizadas.
- c. Experiencia con la que cuenta el proveedor. Para ello el proveedor deberá adjuntar los respectivos certificados que la acrediten, o su señalamiento en el respectivo Curriculum, al tenor de lo indicado en los Términos de Referencia.
- d. Realización de trabajos en el área relacionada con la materia de los servicios requeridos del ejecutor o jefe de proyecto. Para ello el proveedor deberá acompañar los contratos celebrados con ocasión de la prestación de dichos servicios o cualquier otro medio fehaciente que dé cuenta de su experiencia declarada.
- e. Que la propuesta ofertada, esté en conformidad a los requisitos, condiciones y exigencias contenidas en estos Términos de Referencia.

Servicio Nacional del Consumidor

- f. Que la propuesta económica, no supere el presupuesto contemplado para la contratación del presente Servicio Personal Especializado.

Una vez se haya alcanzado un acuerdo con el proveedor, la Comisión deberá levantar un acta en que dejará constancia de dicha circunstancia y la remitirá al Departamento de Administración y Finanzas para que proceda a tramitar la Resolución Exenta que autoriza el trato directo y el respectivo Contrato.

Atendiendo los montos comprometidos el Contrato se formalizará mediante la emisión de la respectiva orden de compra y su aceptación por el proveedor.

X. REQUISITOS Y PLAZOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA EMISIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA.

A. Requisitos, plazo y documentos necesarios para la emisión de la orden de compra.

En caso de resultar favorable la evaluación de idoneidad, el proveedor deberá entregar en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación en el portal los siguientes antecedentes, previo a la emisión de la orden de compra:

1. Certificación de encontrarse inscrito y tener la calidad de "hábil" para contratar con el Estado en www.chileproveedores.cl.
2. Personas jurídicas con o sin fines de lucro:
 - a) Certificado de vigencia del oferente emitido por la autoridad competente, con una antigüedad no superior a 90 (noventa) días al día de su presentación.
 - b) Copia simple del Instrumento en el que conste la personería del representante y sus facultades. Si la ley exigiere que el documento en donde conste la personería se encontrare inscrito, deberá acompañarse la copia de la inscripción o certificado de vigencia respectivo, en ambos casos con una antigüedad no superior a 90 (noventa) días al día de su presentación.
 - c) Fotocopia del Rol Único Tributario.
 - d) Además, deberán enviar, según se trate de:

Personas jurídicas con fines de lucro:

- Copia simple del Instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.

Servicio Nacional del Consumidor

- Copia de la inscripción del extracto de constitución y modificaciones de la sociedad en el Registro de Comercio, emitido por el correspondiente Conservador, si se tratare de sociedades.
- Identificación de los socios y accionistas principales en caso de ser sociedad o empresa.

Personas jurídicas sin fines de lucro:

- Copia simple de sus Estatutos o del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple del instrumento donde consten las facultades del representante legal de la entidad, si lo hubiere.

3 Personas jurídicas creadas según lo dispone la Ley N° 20.659

- a) Fotocopia del Rol Único Tributario.
- b) Identificación de los socios y accionistas principales en caso de ser sociedad o empresa
- c) Certificado de Estatutos actualizado, emitido por el Registro de Empresas y Sociedades vigente al día de su presentación.
- d) Certificado de vigencia, emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad vigente al día de su presentación.

4. Personas extranjeras:

Deberá escoger una de las siguientes alternativas:

- a) Otorgar y constituir mandato con poder suficiente a persona domiciliada en Chile.
- b) Constituir una sociedad de nacionalidad chilena.
- c) Constituir una agencia en Chile.

En los tres casos anteriores el objeto del acto jurídico deberá comprender la ejecución del contrato en los términos de la Ley N° 19.886.

Excepción

El proveedor podrá exceptuarse de presentar estos antecedentes si ellos se encuentran en el portal www.chileproveedores.cl, con las vigencias requeridas precedentemente.

A. Declaraciones juradas (en relación a la mantención de saldos insolutos con trabajadores y número e identificación de socios)

El proveedor declarará que se encuentra en estado hábil en el portal www.chileproveedores.cl, lo que acreditará mediante documento fehaciente. Además, entregará las siguientes declaraciones juradas:

- a) Declaración jurada sobre inhabilidades e incompatibilidades para celebrar contratos con el Estado.

- b) Declaración jurada donde declara si registra o no saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los dos últimos años.
- c) Declaración jurada donde se identifica a los socios de la sociedad.

B. No aceptación de la orden de compra

En el caso que la orden de compra no sea aceptada por el adjudicatario, el SERNAC podrá solicitar su rechazo, entendiéndose como definitivo después 24 horas contados desde que se realizó la solicitud.

XI. CONTRATO

La contratación se materializará mediante la aceptación por parte del proveedor adjudicado, de la Orden de Compra, de acuerdo a lo indicado en el artículo N° 63, del DS N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de la Ley 19.886, el cual señala que podrán formalizarse mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor, las contrataciones inferiores a 1000 UTM, cuando se trate de bienes o servicios estándar de simple y objetiva especificación, circunstancia que concurre en la presente contratación, atendiendo que, el servicio a contratar, se encuentra debidamente estandarizado en las presentes bases en forma objetiva, y constituye un servicio simple, que no requiere de su formalización mediante la firma de un contrato, actuación que solo conllevaría un gasto de tiempo y recursos del todo inoficioso, considerando que el contrato que se firmara se reducirá a la transcripción de los presentes términos de referencia. A lo anterior se debe considerar que es indispensable contar con el servicio con la máxima prontitud en atención a que está pronto a terminar el periodo de vacancia de la Ley 21.081, que modificó la Ley 19.496.

En el caso que la orden de compra no sea aceptada por el adjudicatario, el SERNAC podrá solicitar su rechazo, entendiéndose como definitivo después 24 horas contados desde que se realizó la solicitud.

Para todos los efectos legales, las partes fijarán su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someterán a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

a) Vigencia del contrato

La vigencia del contrato será hasta el 30 de diciembre de 2019.

b) Forma de pago

El precio del contrato será el ofertado por el proponente, cuyo monto total no podrá superar el presupuesto estimado para la presente contratación de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), impuestos incluidos.

El precio será pagado por el SERNAC al proveedor aceptado en parcialidades, en dos cuotas, contra la entrega de cada uno de los dos informes comprometidos

Servicio Nacional del Consumidor

(1er cuota, contra el primer informe, por el 25% del precio finalmente acordado; y 2da cuota, contra segundo informe, por el 75% del precio finalmente acordado.-) y cumplidas las fases I y II de la Metodología señaladas en estos Términos de Referencia (en su Título IV sobre Metodología y V sobre "Entregables y Plazos"), a plena satisfacción del responsable institucional, de la Sub Dirección de Consumo Financiero, previa presentación de la factura o boleta correspondiente, visada por la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

La factura o boleta de honorarios deberá indicar una breve glosa descriptiva del servicio entregado, según corresponda a cada entregable. El SERNAC pagará dentro de un plazo máximo de 30 días corridos, contados desde la fecha de ingreso de la misma en la Oficina de Partes del SERNAC, ubicada en calle Teatinos N° 50, primer piso, comuna de Santiago, Región Metropolitana. Dicha modalidad de pago se aplicará en conformidad con los procedimientos establecidos en el artículo 2 de la Ley N° 19.983, ratificados mediante Oficio N° 8143, de fecha 5 de agosto del año 2011, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, SERNAC podrá objetar el documento tributario, en virtud del artículo 3 de la Ley N° 19.983. La reclamación correspondiente deberá ejercerse dentro de ocho días corridos a contar de su recepción. En este caso, el reclamo deberá ser puesto en conocimiento del emisor de la factura por carta certificada, o por cualquier otro modo fehaciente, conjuntamente con la devolución de la factura y la guía o guías de despacho, o bien junto con la solicitud de emisión de la nota de crédito correspondiente. El reclamo se entenderá practicado en la fecha de envío de la comunicación.

SERNAC no pagará anticipo alguno al proveedor.

c) Contraparte Técnica

El SERNAC designa como Contraparte Técnica encargada de coordinar, supervisar y dar aprobación al trabajo ejecutado y servicios efectuados por el proveedor, al Subdirector de Consumo Financiero, o el funcionario que designe. El contratista a su vez deberá designar una contraparte e informarlo oportunamente al SERNAC. En tal calidad, la contraparte técnica del Servicio se encargará de:

1. Control y supervigilancia del cumplimiento del contrato.
2. Recibir a conformidad el/los productos o servicios contratados contemplados para el desarrollo del Servicio, planteando al contratista las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes, las cuales serán siempre obligatorias para el proveedor.

Servicio Nacional del Consumidor

3. Visar las facturas de pago contra presentación de los entregables ya individualizados, en el caso de no contar con los antecedentes, no se procederá al pago.
4. Autorizar por escrito adecuaciones a la ejecución de los servicios que no alteren sustancialmente las prestaciones requeridas, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas, siempre que no implique una modificación al contrato, caso en que se procederá conforme a lo señalado en el literal siguiente.
5. Será instructor en el procedimiento administrativo de aplicación de multa y término anticipado del contrato.
6. Proponer al Director Nacional del SERNAC la aplicación de multas, el término anticipado del contrato y el cobro de la boleta de garantía cuando corresponda.

El proveedor deberá otorgar todas las facilidades destinadas a la ejecución de las funciones de control y supervigilancia de la Contraparte Técnica de SERNAC. Esta podrá exigir la separación de cualquier trabajador del proveedor, por incumplimiento, incapacidad u otro motivo grave que haya comprobado.

Las comunicaciones oficiales entre ambas partes se efectuarán mediante correo electrónico, salvo que en estos Términos de Referencia se establezca la notificación por carta certificada, o se requiera notificar una Resolución Administrativa. El contratista deberá informar la dirección de correo electrónico al SERNAC antes de la celebración del contrato.

d) Modificación del contrato.

1.- De las prestaciones. SERNAC se reserva el derecho, por razones de conveniencia, de ordenar, durante la ejecución del servicio contratado, la realización de aumentos o disminuciones a tales servicios. Las modificaciones acordadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un 20% (veinte por ciento). Dichas modificaciones deberán ser aprobadas mediante el acto administrativo que corresponda.

2.- De los plazos. SERNAC se reserva el derecho de modificar el plazo de ejecución del contrato, ya sea aumentándolo o disminuyéndolo, siempre y cuando tal circunstancia se deba a causas no imputables al proveedor, lo que será evaluado considerando, además, que la modificación no influya en el objeto de la convención. La modificación del plazo de ejecución del contrato deberá, en todo caso, ser sancionada mediante el acto administrativo que corresponda.

e) Cesión y subcontratación.

Se prohíbe la subcontratación, por tratarse de la contratación de servicios profesionales y especializados.

El proveedor aceptado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen de este procedimiento de

contratación, sin perjuicio de que los documentos justificativos de los créditos que emanen del mismo podrán transferirse de acuerdo a las normas del derecho común y de aquellas contenidas en la Ley N° 19.983, en caso alguno podrá entregar en factoring la factura, antes que ésta se encuentre irrevocablemente aceptada por Sernac.

f) Sanciones por incumplimiento.

Se aplicará una multa de 5 UF por cada día hábil de atraso, con un máximo de 150UF, en la entrega de los productos comprometidos, contados desde su exigibilidad.

Habiéndose producido un incumplimiento total o parcial de las obligaciones del proveedor, el Director Nacional del SERNAC comunicará, mediante carta certificada, el monto de la multa a aplicar al infractor. Se entenderá notificado éste a contar desde el tercer día hábil a su recepción en la oficina de Correos que corresponda. Lo anterior, sin perjuicio de la notificación personal o tácita.

El pago de la factura quedará suspendido mientras se tramita el procedimiento administrativo para aplicación de las multas.

El afectado podrá deducir los recursos, en la forma y dentro de los plazos previstos en la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Quedando a firme el acto administrativo que dispone la aplicación de una multa, se descontará su importe de la factura que estuviere pendiente de pago. El saldo que no pudiera ser cubierto por ese medio, deberá ser enterado por el proveedor dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el requerimiento del SERNAC, a través del medio que este le indique. El no pago de las multas, dentro de los plazos establecidos, faculta al SERNAC para poner término anticipado a la contratación y a ejercer las acciones legales que correspondan.

g) Término anticipado del contrato.

El contrato administrativo respectivo podrá terminarse anticipadamente si se verifica alguna de las causales o circunstancias previstas en el artículo 13 de la Ley de Compras o del artículo 77 de su Reglamento, las cuales se entienden por íntegramente reproducidas en los presentes Términos de Referencia, entre ellas el incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante. Se entenderá que existe incumplimiento grave, entre otras hipótesis:

- a. Cuando el contratante no cumpla con el deber de confidencialidad que se establece en estos términos de referencia;
- b. Si el proveedor subcontratara o cediera a terceros los derechos y obligaciones que nacen de la contratación de los servicios requeridos,

Servicio Nacional del Consumidor

- c. Si el proveedor incurre en un atraso superior a 10 días hábiles en la entrega del producto.
- d. Si el informe entregado no cumpliera con las características y especificaciones establecidas,
- e. Incumplimiento reiterado de las obligaciones establecidas en este documento o en su oferta sin causa justificada por la contraparte técnica de SERNAC.
- f. Si durante la vigencia del contrato el proveedor aceptado incurriera en alguna causal de inhabilidad para contratar con el Estado o con esta entidad licitante,
- g. Cuando el contratante incumpla las obligaciones establecidas en los Términos de Referencia y/o el plazo de entrega de los productos señalados en el punto IV de estos términos de referencia y demás a que se haya comprometido el contratista,
- h. El no pago de las multas en los plazos señalados según procedimiento y,
- i. En general cuando se trate de la no ejecución o la ejecución parcial por parte del proveedor de una o más de sus obligaciones, que importe una vulneración a los elementos esenciales del contrato, siempre y cuando no concurra alguna causal que le exima de responsabilidad y que dicho incumplimiento le genere a SERNAC un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.

En ninguno de estos casos, procederá el pago de indemnización alguna al proveedor adjudicado.

El término anticipado del contrato deberá disponerse previa resolución fundada dictada al efecto.

h) Procedimiento de aplicación de multas y término anticipado.

Cuando la Contraparte Técnica detecte un hecho constitutivo de una Infracción que dé lugar a la aplicación de una sanción o al término anticipado de la convención, comunicará a la brevedad dicha situación al contratado por escrito, quien tendrá un plazo de 5 días para efectuar sus descargos.

En dichos descargos el proveedor podrá hacer valer todos los derechos que la Ley N° 19.880 le reconoce en su calidad de interesado en un procedimiento administrativo, pudiendo, a modo de ejemplo, proponer las actuaciones o diligencias que estime necesarias, así como solicitar o acompañar los medios de prueba que estime convenientes.

La Contraparte Técnica tendrá la calidad de instructor en el procedimiento administrativo que se desarrolle, pudiendo ordenar la apertura de un período de prueba, a fin de practicarse cuantas diligencias probatorias juzgue pertinentes.

Servicio Nacional del Consumidor

Una vez concluida la instrucción del procedimiento o habiendo expirado el plazo para recibir los descargos sin que se hayan remitido, se procederá a emitir un informe por la Contraparte Técnica en el cual se podrá proponer a SERNAC, la aplicación de una sanción o el término anticipado del contrato, lo cual se concretará mediante resolución fundada de esta autoridad, que será notificada a través de carta certificada, dirigida al domicilio del contratado, sin necesidad de requerimiento judicial. La notificación se entenderá efectuada al tercer día siguiente al del ingreso de la carta respectiva en la oficina de correos.

El proveedor podrá reclamar de este acto mediante los recursos y dentro de los plazos que establece la legislación vigente.

Quedando a firme el acto administrativo que dispone la aplicación de una multa, se descontará su importe de la factura que estuviere pendiente de pago. El saldo que no pudiera ser cubierto por ese medio, deberá ser enterado por el proveedor dentro del plazo de 10 días contados desde el requerimiento del SERNAC, a través de correo electrónico.

En caso de término anticipado del contrato, este se entenderá terminado en el plazo que señale el acto administrativo que le ponga término, plazo que se contará desde la notificación al proveedor de su total tramitación.

Sí la terminación del contrato irroga perjuicios al SERNAC, éste podrá ejercer las acciones indemnizatorias correspondientes.

El procedimiento anterior no se aplica a la resciliación o mutuo disenso de las partes.

i) Confidencialidad, protección de datos personales y seguridad de la información

Las bases de datos personales generadas con ocasión del servicio deberán ser anonimizadas por el proveedor, a fin de resguardar la privacidad de las personas partícipes del experimento.

Todo tipo de información que proporcione el SERNAC al oferente aceptado sólo podrá ser utilizada por éste, en forma exclusiva y restringida para los fines propios de esta contratación. En consecuencia, no podrá divulgar y/o entregar a terceros, ni aun bajo pretexto de haber terminado el contrato, por cualquier causa, los datos proporcionados por SERNAC y será de su responsabilidad disponer de los medios necesarios para impedir que otra persona o entidad acceda y/o utilice la información proporcionada o haga un uso distinto al previsto por el SERNAC y/o por el titular de los datos o antecedentes al momento de prestar su autorización o consentimiento. Asimismo, el prestador toma sobre la responsabilidad que emane de las acciones u omisiones del personal bajo su dependencia o jurídicamente vinculado con él, para el cumplimiento de esta obligación y observancia de la prohibición correlativa.

Servicio Nacional del Consumidor

Esta prohibición no cesará por el vencimiento o término anticipado del contrato.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida, por parte del prestador de servicios y/o sus dependientes, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar al SERNAC para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados o dependientes, y quienes resulten responsables.

Finalmente, se deja constancia que el SERNAC se rige por el principio de publicidad de los actos de los Órganos del Estado, previsto en la Constitución, y de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N° 20.285 y de su Reglamento, y además por las normas contenidas en la Ley N° 19.628 por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes del proveedor relativos a este contrato y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

j) Interpretación e información

Todos los documentos relativos a la presente contratación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación, primará lo dispuesto en estos términos de referencia por sobre lo establecido en la oferta del proveedor.

Cualquier falta, descuido u omisión del proveedor en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al objeto de la asesoría, no lo exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración del informe. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurra para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

k) Propiedad intelectual

Los informes, documentos asociados o medios audiovisuales y todo otro producto material o intelectual que provenga de los servicios contratados, serán de propiedad de SERNAC.

Sin embargo, con posterioridad al término de los servicios, con autorización previa y expresa, el proveedor de los servicios podrá generar publicaciones académicas que tengan por base los datos generados con ocasión del experimento y sus resultados. El proveedor no podrá publicar ni total ni parcialmente los informes de que trata el apartado V de este instrumento. Estas publicaciones deberán ser previamente informada a la contraparte técnica en Sernac para sus observaciones.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

A continuación, se presentan los anexos señalado en el Título VIII
"Procedimiento de contratación" de los presentes Términos de Referencia:

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES PARA
PRESENTAR OFERTAS**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	

En representación de la institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento que, como persona jurídica representante legal de la empresa, al momento de la presentación de la oferta, registra condena por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso 1º, parte final de la Ley Nº 19.886.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

La entidad que represento no se encuentra afecta a Inhabilidades perpetuas o temporales para presentar ofertas, por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley Nº 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica.

Asimismo, declaro bajo juramento que, esta persona o empresa, ni sus dependientes o asociados, tienen alguna inhabilidad o incompatibilidad establecida en la legislación vigente, que les impida realizar ofertas o ser adjudicatarios de procesos licitatorios de la Administración del Estado.

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

Santiago, _____ de _____ de _____

(*) Individualizar a la persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de ser seleccionado para el presente servicio especializado. De ser dos o más los representantes habilitados, deberán completar el anexo cada uno de ellos.

**Servicio Nacional
del Consumidor**

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN O PROPONENTE PERSONA NATURAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	

En representación de la institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento, que:

1.- La entidad que represento, no es una sociedad de personas de la que forme parte algún funcionario directivo del Servicio Nacional del Consumidor o una persona que esté unida a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575; ni tampoco una sociedad en comandita por acciones o anónima cerrada en que aquellos y éstas sean accionistas; ni una sociedad anónima abierta en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital.

2.- La entidad que represento no se encuentra afecta a inhabilidades perpetuas o temporales para celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica.

3.- La entidad que represento no le afecta ninguna de las inhabilidades previstas en los incisos primero y sexto del artículo 4° de la Ley N° 19.886

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

Santiago, _____ de _____ de _____

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA
REGISTRO DE SALDOS INSOLUTOS DE REMUNERACIONES O COTIZACIONES**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	

En representación de la Institución (sólo en caso de proponente persona jurídica):

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento, que la entidad que represento registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los dos últimos años.

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Firma del representante del proveedor

Santiago, _____ de _____ de _____

**ANEXO DECLARACIÓN JURADA
IDENTIFICACIÓN DE LOS SOCIOS Y ACCIONISTAS PRINCIPALES
DE LA SOCIEDAD**

Señores
Servicio Nacional del Consumidor
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN	
CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO	
RAZÓN SOCIAL	RUT

La entidad que representa tiene los siguientes socios y accionistas principales:

Nº	Nombre completo o razón social	RUT
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Firma del representante legal del proveedor

Santiago, _____ de _____ de _____

**ANEXO
OFERTA ECONÓMICA DETALLADA**

El contrato asociado a los servicios requeridos es a suma alzada, por lo tanto, debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro gasto directo o indirecto, previsible o imprevisible.

DESCRIPCIÓN	PRECIO EN PESOS CHILENOS
Costo Total Sin impuestos	
Impuestos que graven el Servicio* (como I.V.A. u otros)	
Costo Total con impuesto Incluido	

*** NOTA:**
- En caso que se emitan Facturas Exentas, se debe señalar expresamente en este cuadro.

Firma(s) representante(s) legal(es) del Proponente

Santiago, _____ de _____ de _____

Servicio Nacional del Consumidor

2. INVÍTASE a ofertar al proveedor que cuente con las competencias necesarias para llevar a cabo el Servicio Especializado para conducir un experimento sobre las decisiones de los Consumidores Financieros ante la comunicación trimestral del Crédito Hipotecario, a través del portal de Mercado Público, a objeto que presente su oferta, la que deberá ajustarse a los Términos de Referencia aprobados en el Resuelvo 1º, del presente acto administrativo y adjuntar los antecedentes necesarios para verificar su idoneidad.

3. IMPÚTESE el gasto que irrogue la presente Resolución al Subtítulo 22, Asignación 11, Asignación 999 del presupuesto vigente para el año 2019, de este Servicio Nacional del Consumidor.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA.



CÉSAR ARAYA VARGAS

**JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

RZG/GRA/MCR/APM/MEH
R.J.:5497

DISTRIBUCIÓN:

- 1.- Unidad de Compras y Abastecimiento;
- 3.- Subdirección de Consumo Financiero;
- 4.- Fiscalía Administrativa;
- 5.- Oficina De Partes.



REFRENDACION

Servicio Nacional del Consumidor 8647-2019
Centro de Costo DCE
Cta. Presupuestaria 2211 989
Total Obligación \$ 10.000.000.-





Inicio / Requerimiento de compra / Buscador

Solicitante

Solicitante

Edith Cuevas González

Código/Número

8847-2019

Productos o servicios solicitados

+ Agregar producto

SERVICIO ESPECIALIZADO EXPERIMENTO SOBRE DECISIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ANTE INFORMACIÓN HIPOTECARIA

0

1

-

Adjuntos

+ Agregar adjuntos

Nombre



Descargar (public/procesador.php?module=purchase...orders&controller=OrderCompra&action=descargarArchivo&name=73...Box+Aprueba+Servicio+Especializado.pdf&id=lib5c32c-753f-41d4-bd0c)

-

Requerimiento

Unos de gasto

Estudio de Comportamiento o Alfabetización en conocimientos financieros

Centro de costo

SUBDIRECCION DE CONSUMO FINANCIERO

Panel de Compra

Tramos OTM

Entre 100 y 1000 OTM

Monto total

10.000.000

¿Requiere evaluación de la Jefatura?

☒ Si ☐ No

Validación y referendación presupuestaria

Cuenta contable

2211001

No compromiso SIGRE

8647

¿Existe presupuesto?

☒ Si ☐ No

Asignar responsable

Responsable

Debe escribir al menos 3 caracteres

Observaciones

Observación

Comentarios observación adicional

Archivo

Archivos

+ Agregar observación

Fecha	Usuario	Privacidad	Comentario	Adjunto
04-09-2019 11:32:05	Laura Carcamo Matamala	Pública	Presupuesto DCF - Estudio: [Validación y Refrendación Presupuestaria]	
04-09-2019 11:32:05	Laura Carcamo Matamala	Pública	Presupuesto DCF - Estudio	
29-08-2019 10:44:51	Guillermo Rayo Aravena	Pública	TRATO DIRECTO SERVICIO ESPECIALIZADO: [Evaluación de Solicitudes]	
29-08-2019 18:30:44	Edith Cuevas González	Pública	[Ingreso de Solicitud de Compras]	
29-08-2019 18:30:43	Edith Cuevas González	Pública		

1

Borrar

1 de 5 de un total de 5 registros

Acciones

Asignar y Comenzar

✓ Ejecutar