



**GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRETARIA DE INTERIOR
DIVISION JURIDICA**

Aprueba Contrato entre el Ministerio del Interior y la Empresa "FEEDBACK Comunicaciones S.A para la realización de estudio de opinión pública para establecer la percepción y expectativas sobre la acción del Estado frente a situaciones de emergencia en el marco del Sistema integrado de Emergencia .SIE.

MINISTERIO DE HACIENDA
OFICINA DE PARTES

RECIBIDO

DECRETO EXENTO N° 4319

SANTIAGO, 26 NOV 2009

HOY SE DECRETO LO QUE SIGUE
CONSIDERANDO



CONTRALORIA GENERAL
TOMA DE RAZON

RECEPCION

DEPART. JURIDICO		
DEP. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C. P. Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V. O. P. U y T.		
SUB. DEP. MUNICIP.		

REFRENDACION

REF. POR IMPUTAC. \$ _____

ANOT. POR IMPUTAC. \$ _____

DEDUC. DTO. _____

Que entre las prioridades presidenciales y como medio para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, se ha dispuesto establecer un Sistema Integrado de Emergencia-SIE, el que se integrará Que para el efecto antedicho, esta Secretaría de Estado, a través del portal www.mercadopublico.cl convocó al correspondiente proceso de licitación,

con los servicios de emergencia y que la actual Ley de Presupuestos del sector público ha encomendado su implementación como programa al Ministerio del Interior, labor que desarrolla a través de una de sus Unidades dependientes;

Que en una primera instancia y como Plan Experimental, el referido Sistema, que se ha denominado "Centro Maule 100", se ha proyectado desarrollar en la Región del Maule, el que será operado en la ciudad de Talca, para su posterior implantación gradual en todo el territorio nacional;

Que para la puesta en marcha y explotación de dicho sistema, esta Secretaría de Estado, contando con las disponibilidades presupuestarias pertinentes, estimó indispensable contar con diversos antecedentes entre otros la percepción y expectativas del público sobre la acción del Estado frente a situaciones de emergencias; lo que se lograría mediante la contratación de un estudio especializado en la materia;

TJD/MCSM
7275226
131109

DISTRIBUCION
Sistema Integrado de Emergencia, SIE
División Jurídica
División de Administración y Finanzas
Interesado
Oficina de Partes
Archivo

7778804
7741804

identificado como ID 623-56-LP09, cuyas Bases Administrativas y Técnicas fueron aprobadas por la Resolución Exenta N° 6782, de la Subsecretaría de Interior, de 2 de septiembre de 2009;

Que la evaluación efectuada por la Comisión Técnica constituida al efecto mediante la Resolución Exenta N° 7457, de la Subsecretaría de Interior, de 01 de octubre de 2009, de acuerdo a los criterios establecidos en las Bases propuso adjudicar dicha propuesta a la Empresa "FEEDBACK Comunicaciones S.A.", teniendo en particular consideración su especial y comprobada experiencia técnica para la ejecución exitosa del estudio requerido, lo que se formalizó mediante la Resolución Exenta N° 7881, de la Subsecretaría de Interior, de 09 de octubre de 2009, para su posterior publicación en el portal www.mercadopublico.cl;

Que el acuerdo correspondiente convenido entre las partes, el cual ha dado cumplimiento a los requisitos establecidos, requiere que sean sancionado con la dictación del correspondiente acto administrativo, y

VISTO: Lo dispuesto en los Artículos 9 y 24 D.F.L. N° 1/19.653 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 13 de diciembre de 2000, publicado en el D.O. de 17 de noviembre de 2001, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.314, Ley de Presupuestos para el sector público para el año 2009; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en su reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 250, del Ministerio de Hacienda, de 2004, y sus modificaciones; en la Resolución N° 6782, de la Subsecretaría de Interior, de 2 de septiembre de 2009, aprobatoria de las Bases Administrativas y Técnicas de dicha licitación; en la Resolución Exenta N° Resolución Exenta N° 7457, de la Subsecretaría de Interior, de 01 de octubre de 2009, que designó a los integrantes de la Comisión Técnica encargada de evaluar las ofertas presentadas; en la Resolución Exenta N° 7881, de la citada Subsecretaría, de 09 de octubre de 2009, adjudicatoria de la licitación convocada a la Empresa "Feedback Comunicaciones S.A."; en el Artículo 16 del Decreto Ley N° 1.608, de 1976; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y lo prevenido en el N° 5 del párrafo I del Artículo Primero del Decreto Supremo N° 19, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 2001 y sus modificaciones, vengo en dictar el siguiente,

DECRETO

ARTICULO PRIMERO: Apruébase el contrato celebrado con fecha 23 de octubre de 2009, entre el Ministerio del Interior y la sociedad anónima denominada "FEEDBACK Comunicaciones S.A.", R.U.T. N° 96.851.200-5, domiciliada en calle Alcántara n° 443, comuna de Las Condes, en virtud del cual esta Secretaría de Estado encomienda a la citada sociedad la realización de un estudio de opinión para establecer la percepción y expectativas de la ciudadanía de la acción del Estado frente a situaciones de emergencia en el marco de la implementación de un Sistema Integrado de Emergencia- SIE.



Las condiciones, plazo y especificaciones a las que se ajustará la citada Casa de Estudios en la ejecución del trabajo que le ha sido encomendado por esta Secretaría de Estado se consignan en las Cláusulas Tercera a Décimo Tercera del Contrato que se aprueba por el presente Decreto.

ARTICULO SEGUNDO: El gasto que irrogará para el Ministerio del Interior la ejecución del Contrato que se aprueba, ascenderá a un monto total neto de \$ 29.750.000.- (veintinueve millones setecientos cincuenta mil pesos) cantidad que el Ministerio del Interior pagará a la sociedad contratante, mediante estados de pago estipulados por las partes contratantes en la Cláusula Quinta del aludido Contrato..

La suma antes referida se financiará con cargo a los recursos consultados en el ítem 05-01-01-24-03-037 " Sistema Integrado de Emergencia" del Presupuesto vigente del Servicio de Secretaría y Administración general del Ministerio del Interior.

ARTICULO TERCERO: Las cláusulas del Contrato que se aprueba son del tenor siguiente:

PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO, GENERALIDADES

1.1. En virtud del presente Contrato, el Ministerio del Interior, en adelante, el Ministerio o esta Secretaría de Estado, encomienda a "FEEDBACK COMUNICACIONES S.A" , en adelante indistintamente, "FEEDBACK", o "la Empresa", o " la Contratante", el desarrollo de un estudio de opinión pública para establecer percepción y expectativas sobre la acción del Estado frente a las situaciones de emergencia en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Emergencia.

1.2. En términos generales el requerimiento de este Ministerio, consiste en la realización de un estudio que permita a la institución contar con información relevante acerca de las conductas, percepciones, actitudes, demandas y expectativas que están presentes en la ciudadanía cuándo se enfrentan a situaciones de emergencia que implican riesgo individual o colectivo

1.3. Serán objetivos específicos del requerimiento, los siguientes:

1.3.1. Conocer las conductas de la ciudadanía frente a situaciones de emergencia, tales como accidentes domésticos y de tránsito, incendios, inundaciones, situaciones de violencia, robos, etc.

1.3.2. Determinar niveles de conocimiento de teléfonos de emergencia, frecuencia de uso de los canales y de los servicios de emergencia demandados, evaluación del desempeño y experiencia en el servicio de emergencia.

1.3.3. Evaluar el nivel de información que poseen los ciudadanos respecto de las penas y sanciones a las que se enfrentan por el uso indebido de los servicios de emergencia.

1.3.4. Identificación de oportunidades de mejoramiento para los próximos años y su consecuente proposición de acciones y / o estrategias que permitan por un lado determinar nuevos focos relevantes de intervención y por otro la generación de propuestas de ajustes en los planes y acciones de mejoramiento.



1.3.5. Identificación de focos para el desarrollo estratégico de la gestión integrada de servicios de emergencia, con el objeto de mejorar la calidad del servicio otorgado y potenciar la relación con los beneficiarios.

1.3.6. Incorporar de forma complementaria a los objetivos antes expuestos, un capítulo específico que caracterice de forma particular las principales, relación, vínculos y percepciones que los habitantes de la región del Maule poseen frente a la institucionalidad de emergencias.

1.4. Se entiende que conforma el Universo de Muestra del estudio que por el presente documento se contrata, toda la población del país, hombres y mujeres mayores de 18 de años de edad, que habitan en hogares que poseen línea telefónica residencial

1.5. Tamaño y Diseño de la Muestra: Se ha determinado un tamaño mínimo de 3.000 casos.

Con el fin de representar adecuadamente las distintas zonas del país, los tamaños de muestras mínimas serán los siguientes:

ZONAS DEL PAÍS	REGIONES	MUESTRA
EXTREMO NORTE	XV - I	400
NORTE	II - III	400
CENTRO NORTE	IV - V	400
CENTRO SUR	VI - VII	400
SUR	VIII - IX - XIV	400
EXTREMO SUR	X - XI - XII	400
METROPOLITANA	RM	600
TOTAL		3.000

SEGUNDO: ESTATUTO JURÍDICO.-

En todos los aspectos atinentes a este contrato, regirán, además de lo estipulado en el presente instrumento, como normas obligatorias y complementarias, las contenidas en los documentos que se enumeran en esta cláusula, los que forman parte integrante de este contrato:

- a. Las bases administrativas y bases técnicas de la licitación y sus anexos.
- b. Las aclaraciones y respuestas a las consultas, si las hubiere.
- c. Oferta Técnica y Oferta Económica presentada por el adjudicatario.
- d. Normas técnicas generales aplicables a este tipo de contrataciones

TERCERO: DURACIÓN, DESARROLLO Y PLAZO DEL CONTRATO

La duración de este Contrato será de un período de 45 (cuarenta y cinco) días a contar de la total tramitación del acto administrativo correspondiente que sanciona la suscripción del respectivo contrato.

CUARTO: PRECIO Y MODALIDAD DEL CONTRATO.-

4.1. El Ministerio pagará a "la Empresa", por el servicio contratado, el precio único y total de \$29.750.000 –(veintinueve millones setecientos cincuenta mil pesos), valor que ofertado como cantidad neto, se financiará con cargo a los recursos que al efecto consulta la respectiva ley de presupuestos del sector público correspondiente.



4.2. Por tratarse de un contrato a suma alzada, el precio acordado incluye todo todos los costos, incluidos los de personal, materiales, servicios, equipos, derechos, impuestos y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del servicio licitado, sea éste directo, indirecto o a causa de él, por lo que " la Empresa" no podrá reclamar ningún pago adicional bajo ningún otro concepto.

QUINTO: FORMA DE PAGO Y CONTRAPARTE TECNICA

5.1. El precio será cancelado a través de estados de pago , los que deberán ser debidamente aprobados por parte de la contraparte técnica, sólo entonces se procederá a su pago efectivo.

5.2. Se designa como contraparte técnica del presente Contrato al profesional don Gonzalo Urrutia Roasenda, quien cumple funciones en el Programa Sistema Integrado de Emergencias de la Subsecretaría del Interior.

Sin perjuicio de la designación antes referida, el Ministerio se reserva el derecho de designar a nuevas personas que hagan las veces de contraparte técnica del presente Contrato o de solicitar a organismos o entidades públicos y/o privadas expertas colaborar y asistir a la ya dicha contraparte técnica en sus funciones

5.3. A la contraparte técnica le corresponderá la supervisión directa del cumplimiento de las Bases Técnicas respectivas y demás actividades consideradas en el presente Contrato, además, deberá velar por el avance de la ejecución, advertirá las dificultades o inconvenientes que surjan en su desarrollo y efectuará las observaciones, recomendaciones y orientaciones necesarias para el íntegro y cabal cumplimiento de los objetivos esperados.

5.4. La contraparte técnica revisará los informes y/o productos de cada etapa especificada, en un plazo máximo de 10 días hábiles, autorizando los pagos programados acordados en el presente Contrato . En caso de exceder este plazo, el producto (informe) se entenderá por aprobado y " la Empresa " podrá exigir el pago correspondiente

5.5. Los estados de pago considerados son los siguientes:

5.5.1. Un primer estado de pago, equivalente al 30 % del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato , contra la entrega y aprobación del primer informe que contenga el registro de realización del Focus Group, que deberá contener como mínimo : la lista de participantes con todos sus datos, día, hora , lugar de realización del Focus Group, ficha con la cédula de las preguntas guía y de orientación de la encuesta. Lo anterior a más tardar a los 15 días corridos desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el presente contrato.

5.5.2. Un segundo estado de pago, equivalente al 30% del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato , contra la entrega y aprobación del segundo informe que contenga los resultados preliminares de la aplicación de la encuesta, que deberá contener como mínimo las respuesta de las preguntas realizadas en ésta y las bases de datos correspondientes. Lo anterior a más tardar a los 30 días corridos desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el presente contrato.

5.5.3. Un tercer estado de pago, equivalente al 40 % del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato, contra la entrega y aprobación del informe final que contenga el documento con el estudio de opinión pública que establece la percepción y expectativas sobre



la acción del estado frente situaciones de emergencia, en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Emergencia. Lo anterior a más tardar a los 45 días corridos desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el presente contrato.

SEXTO: MULTAS

Las multas por fallas, deficiencias o insuficiente calidad del servicio serán aplicables cuando las causas sean atribuibles a la actuación o la negligencia de " la Empresa", ya sea directamente o a través de su personal.

El importe de la multa respectiva será pagada directamente al Ministerio, previo recibo del pago efectuado, con lo cual se da cumplimiento a la jurisprudencia del S.I.I., en la materia.

6.1. Se multará con el 2% del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato por cualquier incumplimiento o modificación a la carta Gantt establecida por el oferente.

6.2. Se multará con el 2% del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato por cualquier modificación realizada por el oferente a lo equipos técnicos y profesionales no consultada y validada por el Ministerio del Interior.

SEPTIMO: PROPIEDAD DE LA INFORMACION Y PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1 La totalidad de los datos, informaciones, procedimientos y resultados generados producto del presente Contrato y por y para el proceso licitatorio que le ha dado origen pasará a ser de exclusiva propiedad del Ministerio del Interior, sin costo alguna porque se entiende que están incluidos en el precio acordado precedentemente.

7.2. " La Empresa" solamente podrá hacer uso de los mismos para el desarrollo de la actividad objeto de la contratación, siendo necesaria autorización del Ministerio del Interior para cualquier otro uso.

7.3 . " La Empresa" no podrá, en consecuencia, utilizar para sí, ni proporcionar a terceros dato alguno del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente, sin autorización expresa del Ministerio del Interior.

7.4. Asimismo " la Empresa" se obliga a no divulgar la información a la que acceda y los hechos o antecedentes que recopile, con motivo u ocasión de la prestación de los servicios contratados. Asimismo, deberá velar porque los profesionales y empleados de su dependencia o quienes le presten servicios también cumplan esta obligación.

7.5. El Ministerio del Interior será titular de todos los derechos de propiedad intelectual y cualesquiera otro sobre los trabajos encomendados, soluciones técnicas, procesos, metodologías, componentes y cualquier otro producto que tenga origen en el presente Contrato o proceso licitatorio que le ha dado origen, en todos los países, sin ninguna limitación.

7.6. Además " la Empresa" no podrá hacer un uso comercial ni publicitario de su participación en este Proyecto, salvo autorización previa, expresa y escrita del Ministerio. El incumplimiento por parte de " la Empresa" de la prohibición estipulada en la presente Cláusula facultará al Ministerio para poner término al presente Contrato .



OCTAVO: DERECHOS DE PATENTE Y OTROS

“ La Empresa” libera de toda responsabilidad al Ministerio en caso de eventuales acciones entabladas por terceros en razón de trasgresiones a la propiedad intelectual, derechos de patente, marca registrada o diseños industriales, como consecuencia de los bienes suministrados por “ la Empresa”, o de parte de ellos, por el Ministerio en virtud del presente Contrato.

NOVENO: BOLETA DE GARANTÍA O VALE VISTA

9.1 Con la finalidad de garantizar las obligaciones que “**FEEDBACK COMUNICACIONES S.A**”, contrae en virtud de este Contrato, como asimismo, del cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores en los términos dispuestos por el Artículo 11 del Reglamento de la Ley de Compras, la Empresa hace entrega al Ministerio, a esta fecha, de una Boleta de Garantía Bancaria a Plazo Fijo N°277958-2, de fiel y cabal cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que asume en virtud este instrumento tomada a la orden del Ministerio del Interior, extendida por el Banco Comercial, Banco de Chile y pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, cuya glosa indica que ha sido tomada “Para garantizar el fiel y total cumplimiento del Contrato Lic N°623-61-LE09”, por \$2.975.000.-, que equivale al 10% del valor del Contrato correspondiente.

9.2 La señalada garantía tiene vigencia hasta el 26 de febrero de 2010.

9.3 La Boleta de Garantía Bancaria indicada, será cobrada por el Ministerio en caso de incumplimiento por parte de “**FEEDBACK COMUNICACIONES S.A**” en lo referente a los plazos de ejecución y/o calidad del trabajo y servicios realizados, como asimismo en lo referente a sus obligaciones laborales.

9.4. Para la eventualidad de que el Ministerio necesitara hacer efectiva la Boleta de Garantía referida, en caso de incumplimiento grave de “**FEEDBACK COMUNICACIONES S.A**”, el procedimiento para ejecutarla se ajustará a lo dispuesto en las Bases Administrativas, notificándose a dicha Empresa del incumplimiento mediante carta certificada.

DÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO

10.1 El Ministerio podrá dar por terminado administrativamente en forma anticipada el Contrato y exigir el pago de indemnizaciones que correspondan en los siguientes casos:

- a- Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- b- Cuando se hayan cursado 3 multas o más, durante el período de vigencia del contrato;
- c- En caso que el monto de la multa exceda del 50% del valor total de la prestación del Servicio, por incumplimiento y se deba hacer efectivas las garantías exigidas.
- d- Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, hecho que deberá certificar la contraparte técnica.
- e- Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- f- Cuando la prestación del servicio no cumpla con las especificaciones técnicas entregadas por el Ministerio del Interior



10.2 Si se verificase la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes enunciadas, el Ministerio podrá poner término anticipado al Contrato, dictando la resolución fundada correspondiente, previa notificación dada a " la Empresa" por escrito con cinco días de antelación, al domicilio de éste registrado en el Contrato, por carta certificada y su publicación en el portal www.mercadopublico.cl. Una vez recibida la comunicación de la terminación anticipada del Contrato, " la Empresa" dejará de tener injerencia en el Proyecto y no podrá retirar ninguna especie, material o accesorio sin el consentimiento o autorización del Ministerio. Sin perjuicio de lo anterior, " la Empresa" deberá mantener la prestación del servicio en los mismos términos y condiciones adjudicadas hasta la fecha que sea señalada por el Ministerio.

10.3 La notificación indicada precedentemente dará derecho al Ministerio a deducir las acciones legales que correspondiese, así como el cobro de las multas que procediera. Asimismo, la resolución respectiva ordenará hacer efectiva la Boleta de Garantía Bancaria correspondiente .

DÉCIMO PRIMERO: CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACION

11.1. " La Empresa" no podrá ceder transferir o traspasar en forma alguna a terceros, parcial o totalmente, los derechos y obligaciones contraídas por este Contrato, en especial en lo relativo a ceder el derecho al pago del precio pactado, ni constituir sobre tales derechos, obligaciones, garantías, prendas u otros gravámenes que la pudieran afectar, excepto autorización otorgada por escrito por este Ministerio, la que incluso será exigible para los eventuales factoring que el contratante celebre por el pago de flujos provenientes de este Contrato o en caso de fusión, absorción, incorporación o división de " la Empresa", situación en la cual las obligaciones se traspasarán al continuador legal en las misma condiciones establecidas en este documento. En estos casos, " la Empresa" deberá informar al Ministerio con a lo menos 60 días de anticipación de la fusión, absorción, incorporación o división de la Empresa.

11.2. Se aceptará la subcontratación, siempre que haya sido indicada por " la Empresa" en la oferta técnica respectiva, y haya establecido lo siguiente:

- a. Servicios o partidas a subcontratar.**
- b. Empresa(s) que se subcontratará(n).**
- c. Equipo de trabajo, con Currículo vitae del personal directivo y encargado**

11.3. "La Empresa" será el responsable de la ejecución del contrato, por lo cual no podrá ser exigible dicha responsabilidad a la empresa subcontratada.

11.4. A todo evento el contratista es el responsable de todas las obligaciones contraídas con el Ministerio del Interior en virtud del contrato, como asimismo de las obligaciones para con los trabajadores, proveedores o cualquier otra que incumpla el subcontratista, lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 20.123.

DÉCIMO SEGUNDO: EQUIPO DE TRABAJO

12.1. Los profesionales que constituyen el equipo de trabajo a cargo de las acciones que involucra la prestación de servicios aquí contratados y que " la Empresa " ha identificado en su respectiva oferta , señalando sus competencias y adjuntando su currículum vitae, no podrán ser cambiados, salvo casos de fuerza mayor, situación que deberá contar con la anuencia de la contraparte técnica, o a expresa solicitud del Ministerio del Interior.



12.2. Lo expresado anteriormente aplica para las empresas y profesionales externos que “ la Empresa” haya considerado como parte de su propuesta de solución

DÉCIMO TERCERO: MISCELÁNEAS

13.1. Toda divergencia que pudiera surgir entre las partes acerca de la interpretación, cumplimiento, validez o aplicación del presente contrato o de alguna de sus cláusulas o anexos, será resuelta por las partes de común acuerdo, y a falta de éste por los Tribunales Ordinarios de Justicia.

13.2. “ La Empresa” deberá guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que se pongan a su disposición y, en general, de todos aquellos que conozca con ocasión de la ejecución de los servicios contratados.

13.2.1. “ La Empresa” deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, también respecto de sus dependientes, reservándose el Ministerio del Interior el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

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

13.3. “La Empresa” no podrá en caso alguno imputar al plazo de ejecución del servicio contratado, las demoras que pudiesen existir en los trámites, permisos, certificaciones, certificados, pagos o cualquier otro tipo de interacción con las autoridades, Municipalidades, , Servicios Públicos o Empresas Privadas.

13.4. Asimismo, las inclemencias del tiempo de cualquier clase o naturaleza, así como fenómenos naturales de cualquier clase, extensión o naturaleza, a excepción de las causas de fuerza mayor ajenas a la responsabilidad de “la Empresa”, no habilitará a ésta para solicitar ampliaciones de plazo, ni para solicitar aumentos de precio ni indemnizaciones de ninguna clase o naturaleza.

Se entenderá por razones de “fuerza mayor” lo establecido en el artículo. 45 del Código Civil, es decir: “Se llama fuerza mayor el imprevisto a que no es posible resistir”.

DÉCIMO CUARTO: DOMICILIO

Para todos los efectos de este Contrato, las partes contratantes declaran que tiene su domicilio en la Ciudad y Comuna de Santiago y que se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO QUINTO: LEGISLACIÓN

El presente Contrato se regirá en todo bajo la legislación interna chilena.

DÉCIMO SEXTO: EJEMPLARES DEL CONTRATO

Se deja constancia que el presente Contrato se firma en cuatro ejemplares de igual tenor y contenido, quedando dos de ellos en poder de "FEEDBACK COMUNICACIONES S.A" e igual número en poder del Ministerio.

DÉCIMO SEPTIMO PERSONERÍAS

17.1 La representación con la que comparece el Sr. Subsecretario del Interior, don Patricio Rosende Lynch por el Ministerio del Interior, consta del acto de su designación dispuesta por el Decreto Supremo número un mil cuatrocientos treinta y cinco, de Interior, de fecha once de Diciembre de dos mil ocho, publicado en el Diario Oficial de fecha siete de enero del año dos mil nueve.

17.2 La representación con la que comparece don Martín Ignacio Rodríguez Sickert en representación de "FEEDBACK COMUNICACIONES S.A", consta de escritura pública de fecha 22 de enero de 1998 otorgada ante Notario Público de Santiago Fernando Opazo Larraín, por la que se reduce a escritura pública la Primera Sesión de Directorio de "Feedback Comunicaciones S.A,"..

17.3 Siendo ampliamente conocidas de las partes las personerías antedichas, éstas han estimado innecesaria la inserción de los documentos que dan cuenta de sus respectivas designaciones en el presente instrumento.

Firman: Patricio Rosende Lynch. Subsecretario del Interior. Ministerio del Interior. Martín Ignacio Rodríguez Sickert .Representante Legal. Feedback Comunicaciones S.A.

ANOTESE, REFRENDESE, Y COMUNIQUESE.

POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPUBLICA



[Handwritten signature]
EDMUNDO PEREZ YOMA
MINISTRO DEL INTERIOR

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento
 Saluda atte. a Ud.

[Handwritten signature]
PATRICIO ROSENDE LYNCH
 Subsecretario del Interior



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRETARIA DE INTERIOR
DIVISION JURIDICA

7688325

CONTRATO "DESARROLLO DE UN ESTUDIO DE OPINION PUBLICA PARA ESTABLECER PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS SOBRE LA ACCION DEL ESTADO FRENTE A LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIA".

En Santiago de Chile, a 23 de Octubre de 2009, entre el **Ministerio del Interior**, representado por el Señor Subsecretario del Interior, don Patricio Rosende Lynch, ambos domiciliados en el Palacio de la Moneda, comuna de Santiago, por una parte, y por la otra la sociedad anónima "**FEEDBACK COMUNICACIONES S.A**", RUT N° 96.851.200-5, representada legalmente por don Martín Ignacio Rodríguez Sickert, RUT N° 8.827.685-K según se acreditará, ambos domiciliados en calle Alcántara N°443, comuna de Las Condes, Santiago, se ha celebrado el siguiente Contrato:

PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO, GENERALIDADES

1.1. En virtud del presente Contrato, el Ministerio del Interior, en adelante, el Ministerio o esta Secretaría de Estado, encomienda a "**FEEDBACK COMUNICACIONES S.A**", en adelante indistintamente, "**FEEDBACK**", o "la Empresa", o "la Contratante", el desarrollo de un estudio de opinión pública para establecer percepción y expectativas sobre la acción del Estado frente a las situaciones de emergencia en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Emergencia.

1.2. En términos generales el requerimiento de este Ministerio, consiste en la realización de un estudio que permita a la institución contar con información relevante acerca de las conductas, percepciones, actitudes, demandas y expectativas que están presentes en la ciudadanía cuándo se enfrentan a situaciones de emergencia que implican riesgo individual o colectivo

1.3. Serán objetivos específicos del requerimiento, los siguientes:

1.3.1. Conocer las conductas de la ciudadanía frente a situaciones de emergencia, tales como accidentes domésticos y de tránsito, incendios, inundaciones, situaciones de violencia, robos, etc.

1.3.2. Determinar niveles de conocimiento de teléfonos de emergencia, frecuencia de uso de los canales y de los servicios de emergencia demandados, evaluación del desempeño y experiencia en el servicio de emergencia.

1.3.3. Evaluar el nivel de información que poseen los ciudadanos respecto de las penas y sanciones a las que se enfrentan por el uso indebido de los servicios de emergencia.

1.3.4. Identificación de oportunidades de mejoramiento para los próximos años y su consecuente proposición de acciones y / o estrategias que permitan por un lado determinar nuevos focos relevantes de intervención y por otro la generación de propuestas de ajustes en los planes y acciones de mejoramiento.

1.3.5. Identificación de focos para el desarrollo estratégico de la gestión integrada de servicios de emergencia, con el objeto de mejorar la calidad del servicio otorgado y potenciar la relación con los beneficiarios.

47

1.3.6. Incorporar de forma complementaria a los objetivos antes expuestos, un capítulo específico que caracterice de forma particular las principales, relación, vínculos y percepciones que los habitantes de la región del Maule poseen frente a la institucionalidad de emergencias.

1.4. Se entiende que conforma el Universo de Muestra del estudio que por el presente documento se contrata, toda la población del país, hombres y mujeres mayores de 18 de años de edad, que habitan en hogares que poseen línea telefónica residencial

1.5. Tamaño y Diseño de la Muestra: Se ha determinado un tamaño mínimo de **3.000 casos.**

Con el fin de representar adecuadamente las distintas zonas del país, los tamaños de muestras mínimas serán los siguientes:

ZONAS DEL PAÍS	REGIONES	MUESTRA
EXTREMO NORTE	XV – I	400
NORTE	II – III	400
CENTRO NORTE	IV – V	400
CENTRO SUR	VI – VII	400
SUR	VIII – IX - XIV	400
EXTREMO SUR	X – XI – XII	400
METROPOLITANA	RM	600
TOTAL		3.000

SEGUNDO: ESTATUTO JURÍDICO.-

En todos los aspectos atinentes a este contrato, regirán, además de lo estipulado en el presente instrumento, como normas obligatorias y complementarias, las contenidas en los documentos que se enumeran en esta cláusula, los que forman parte integrante de este contrato:

- a. Las bases administrativas y bases técnicas de la licitación y sus anexos.
- b. Las aclaraciones y respuestas a las consultas, si las hubiere.
- c. Oferta Técnica y Oferta Económica presentada por el adjudicatario.
- d. Normas técnicas generales aplicables a este tipo de contrataciones

TERCERO: DURACIÓN, DESARROLLO Y PLAZO DEL CONTRATO

La duración de este Contrato será de un período de 45 (cuarenta y cinco) días a contar de la total tramitación del acto administrativo correspondiente que sanciona la suscripción del respectivo contrato.

CUARTO: PRECIO Y MODALIDAD DEL CONTRATO.-

4.1. El Ministerio pagará a "la Empresa", por el servicio contratado, el **precio único y total de \$29.750.000 –(veintinueve millones setecientos cincuenta mil pesos)**, valor que ofertado como cantidad neto, se financiará con cargo a los recursos que al efecto consulta la respectiva ley de presupuestos del sector público correspondiente.

4.2. Por tratarse de un contrato a suma alzada, el precio acordado incluye todo los costos, incluidos los de personal, materiales, servicios, equipos, derechos, impuestos y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del servicio licitado, sea éste directo, indirecto o a causa de él, por lo que " la Empresa" no podrá reclamar ningún pago adicional bajo ningún otro concepto.

QUINTO: FORMA DE PAGO Y CONTRAPARTE TECNICA.-

5.1. El precio será cancelado a través de estados de pago , los que deberán ser debidamente aprobados por parte de la contraparte técnica, sólo entonces se procederá a su pago efectivo.

5.2. Se designa como contraparte técnica del presente Contrato al profesional don Gonzalo Urrutia Roasenda, quien cumple funciones en el Programa Sistema Integrado de Emergencias de la Subsecretaría del Interior.

Sin perjuicio de la designación antes referida, el Ministerio se reserva el derecho de designar a nuevas personas que hagan las veces de contraparte técnica del presente Contrato o de solicitar a organismos o entidades públicos y/o privadas expertas colaborar y asistir a la ya dicha contraparte técnica en sus funciones

5.3. A la contraparte técnica le corresponderá la supervisión directa del cumplimiento de las Bases Técnicas respectivas y demás actividades consideradas en el presente Contrato, además, deberá velar por el avance de la ejecución, advertirá las dificultades o inconvenientes que surjan en su desarrollo y efectuará las observaciones, recomendaciones y orientaciones necesarias para el íntegro y cabal cumplimiento de los objetivos esperados.

5.4. La contraparte técnica revisará los informes y/o productos de cada etapa especificada, en un plazo máximo de 10 días hábiles, autorizando los pagos programados acordados en el presente Contrato . En caso de exceder este plazo, el producto (informe) se entenderá por aprobado y " la Empresa " podrá exigir el pago correspondiente

5.5. Los estados de pago considerados son los siguientes:

5.5.1. Un primer estado de pago, equivalente al 30 % del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato , contra la entrega y aprobación del primer informe que contenga el registro de realización del Focus Group, que deberá contener como mínimo : la lista de participantes con todos sus datos, día, hora , lugar de realización del Focus Group, ficha con la cédula de las preguntas guía y de orientación de la encuesta. Lo anterior a más tardar a los 15 días corridos desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el presente contrato.

5.5.2. Un segundo estado de pago, equivalente al 30% del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato , contra la entrega y aprobación del segundo informe que contenga los resultados preliminares de la aplicación de la encuesta, que deberá contener como mínimo las respuesta de las preguntas realizadas en ésta y las bases de datos correspondientes. Lo anterior a más tardar a los 30 días corridos desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el presente contrato.

5.5.3. Un tercer estado de pago, equivalente al 40 % del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato, contra la entrega y aprobación del informe final que contenga el documento con el estudio de opinión pública que establece la percepción y expectativas sobre la acción del estado frente situaciones de emergencia, en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Emergencia .Lo anterior a más tardar a los 45 días corridos desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el presente contrato.

SEXTO: MULTAS

Las multas por fallas, deficiencias o insuficiente calidad del servicio serán aplicables cuando las causas sean atribuibles a la actuación o la negligencia de " la Empresa", ya sea directamente o a través de su personal.

El importe de la multa respectiva será pagada directamente al Ministerio, previo recibo del pago efectuado, con lo cual se da cumplimiento a la jurisprudencia del S.I.I., en la materia.



6.1. Se multará con el 2% del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato por cualquier incumplimiento o modificación a la carta Gantt establecida por el oferente.

6.2. Se multará con el 2% del total del precio señalado en el punto 4.1. del presente contrato por cualquier modificación realizada por el oferente a lo equipos técnicos y profesionales no consultada y validada por el Ministerio del Interior.

SEPTIMO: PROPIEDAD DE LA INFORMACION Y PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1 La totalidad de los datos, informaciones, procedimientos y resultados generados producto del presente Contrato y por y para el proceso licitatorio que le ha dado origen pasará a ser de exclusiva propiedad del Ministerio del Interior, sin costo alguna porque se entiende que están incluidos en el precio acordado precedentemente.

7.2. " La Empresa" solamente podrá hacer uso de los mismos para el desarrollo de la actividad objeto de la contratación, siendo necesaria autorización del Ministerio del Interior para cualquier otro uso.

7.3 . " La Empresa" no podrá, en consecuencia, utilizar para sí, ni proporcionar a terceros dato alguno del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente, sin autorización expresa del Ministerio del Interior.

7.4. Asimismo " la Empresa" se obliga a no divulgar la información a la que acceda y los hechos o antecedentes que recopile, con motivo u ocasión de la prestación de los servicios contratados. Asimismo, deberá velar porque los profesionales y empleados de su dependencia o quienes le presten servicios también cumplan esta obligación.

7.5. El Ministerio del Interior será titular de todos los derechos de propiedad intelectual y cualesquiera otro sobre los trabajos encomendados, soluciones técnicas, procesos, metodologías, componentes y cualquier otro producto que tenga origen en el presente Contrato o proceso licitatorio que le ha dado origen, en todos los países, sin ninguna limitación

7.6. Además " la Empresa" no podrá hacer un uso comercial ni publicitario de su participación en este Proyecto, salvo autorización previa, expresa y escrita del Ministerio. El incumplimiento por parte de " la Empresa" de la prohibición estipulada en la presente Cláusula facultará al Ministerio para poner término al presente Contrato .

OCTAVO: DERECHOS DE PATENTE Y OTROS

" La Empresa" libera de toda responsabilidad al Ministerio en caso de eventuales acciones entabladas por terceros en razón de trasgresiones a la propiedad intelectual, derechos de patente, marca registrada o diseños industriales, como consecuencia de los bienes suministrados por " la Empresa", o de parte de ellos, por el Ministerio en virtud del presente Contrato.

NOVENO: BOLETA DE GARANTÍA O VALE VISTA

9.1 Con la finalidad de garantizar las obligaciones que "FEEDBACK COMUNICACIONES S.A", contrae en virtud de este Contrato, como asimismo, del cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores en los términos dispuestos por el Artículo 11 del Reglamento de la Ley de Compras, la Empresa hace entrega al Ministerio, a esta fecha, de una Boleta de Garantía Bancaria a Plazo Fijo N°277958-2, de fiel y cabal cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que asume en virtud este instrumento tomada a la orden del Ministerio del Interior, extendida por el Banco Comercial, Banco de Chile y pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, cuya



MR

glosa indica que ha sido tomada "Para garantizar el fiel y total cumplimiento del Contrato Lic N°623-61-LE09", por \$2.975.000.-, que equivale al 10% del valor del Contrato correspondiente.

- 9.2 La señalada garantía tiene vigencia hasta el 26 de febrero de 2010.
- 9.3 La Boleta de Garantía Bancaria indicada, será cobrada por el Ministerio en caso de incumplimiento por parte de "FEEDBACK COMUNICACIONES S.A" en lo referente a los plazos de ejecución y/o calidad del trabajo y servicios realizados, como asimismo en lo referente a sus obligaciones laborales.
- 9.4. Para la eventualidad de que el Ministerio necesitara hacer efectiva la Boleta de Garantía referida, en caso de incumplimiento grave de "FEEDBACK COMUNICACIONES S.A", el procedimiento para ejecutarla se ajustará a lo dispuesto en las Bases Administrativas, notificándose a dicha Empresa del incumplimiento mediante carta certificada.

DÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO

10.1 El Ministerio podrá dar por terminado administrativamente en forma anticipada el Contrato y exigir el pago de indemnizaciones que correspondan en los siguientes casos:

- a- Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- b- Cuando se hayan cursado 3 multas o más, durante el período de vigencia del contrato;
- c- En caso que el monto de la multa exceda del 50% del valor total de la prestación del Servicio, por incumplimiento y se deba hacer efectivas las garantías exigidas.
- d- Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, hecho que deberá certificar la contraparte técnica.
- e- Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- f- Cuando la prestación del servicio no cumpla con las especificaciones técnicas entregadas por el Ministerio del Interior

10.2 Si se verificase la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes enunciadas, el Ministerio podrá poner término anticipado al Contrato, dictando la resolución fundada correspondiente, previa notificación dada a " la Empresa" por escrito con cinco días de antelación, al domicilio de éste registrado en el Contrato, por carta certificada y su publicación en el portal www.mercadopublico.cl. Una vez recibida la comunicación de la terminación anticipada del Contrato, " la Empresa" dejará de tener injerencia en el Proyecto y no podrá retirar ninguna especie, material o accesorio sin el consentimiento o autorización del Ministerio. Sin perjuicio de lo anterior, " la Empresa" deberá mantener la prestación del servicio en los mismos términos y condiciones adjudicadas hasta la fecha que sea señalada por el Ministerio.

10.3 La notificación indicada precedentemente dará derecho al Ministerio a deducir las acciones legales que correspondiese, así como el cobro de las multas que procediera. Asimismo, la resolución respectiva ordenará hacer efectiva la Boleta de Garantía Bancaria correspondiente .

DÉCIMO PRIMERO: CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACION

11.1. " La Empresa" no podrá ceder transferir o traspasar en forma alguna a terceros, parcial o totalmente, los derechos y obligaciones contraídas por este Contrato, en especial en lo relativo a ceder el derecho al pago del precio pactado, ni constituir sobre tales derechos, obligaciones, garantías, prendas u otros gravámenes que la pudieran afectar, excepto autorización otorgada por escrito por este Ministerio, la que incluso será exigible para los eventuales factoring que el contratante celebre por el



M3

pago de flujos provenientes de este Contrato o en caso de fusión, absorción, incorporación o división de " la Empresa", situación en la cual las obligaciones se traspasarán al continuador legal en las mismas condiciones establecidas en este documento. En estos casos, " la Empresa" deberá informar al Ministerio con a lo menos 60 días de anticipación de la fusión, absorción, incorporación o división de la Empresa.

11.2. Se aceptará la subcontratación, siempre que haya sido indicada por " la Empresa" en la oferta técnica respectiva, y haya establecido lo siguiente:

- a. **Servicios o partidas a subcontratar.**
- b. **Empresa(s) que se subcontratará(n).**
- c. **Equipo de trabajo, con Currículo vitae del personal directivo y encargado**

11.3. "La Empresa" será el responsable de la ejecución del contrato, por lo cual no podrá ser exigible dicha responsabilidad a la empresa subcontratada.

11.4. A todo evento el contratista es el responsable de todas las obligaciones contraídas con el Ministerio del Interior en virtud del contrato, como asimismo de las obligaciones para con los trabajadores, proveedores o cualquier otra que incumpla el subcontratista, lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 20.123

DÉCIMO SEGUNDO: EQUIPO DE TRABAJO

12.1. Los profesionales que constituyen el equipo de trabajo a cargo de las acciones que involucra la prestación de servicios aquí contratados y que " la Empresa " ha identificado en su respectiva oferta , señalando sus competencias y adjuntando su currículum vitae, no podrán ser cambiados, salvo casos de fuerza mayor, situación que deberá contar con la anuencia de la contraparte técnica, o a expresa solicitud del Ministerio del Interior.

12.2. Lo expresado anteriormente aplica para las empresas y profesionales externos que " la Empresa" haya considerado como parte de su propuesta de solución

DÉCIMO TERCERO: MISCELÁNEAS

13.1. Toda divergencia que pudiera surgir entre las partes acerca de la interpretación, cumplimiento, validez o aplicación del presente contrato o de alguna de sus cláusulas o anexos, será resuelta por las partes de común acuerdo, y a falta de éste por los Tribunales Ordinarios de Justicia.

13.2. " La Empresa" deberá guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que se pongan a su disposición y, en general, de todos aquellos que conozca con ocasión de la ejecución de los servicios contratados.

13.2.1. " La Empresa" deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, también respecto de sus dependientes, reservándose el Ministerio del Interior el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

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

13.3. "La Empresa" no podrá en caso alguno imputar al plazo de ejecución del servicio contratado, las demoras que pudiesen existir en los trámites, permisos, certificaciones, certificados, pagos o cualquier otro tipo de interacción con las autoridades, Municipalidades, , Servicios Públicos o Empresas Privadas.

M

13.4. Asimismo, las inclemencias del tiempo de cualquier clase o naturaleza, así como fenómenos naturales de cualquier clase, extensión o naturaleza, a excepción de las causas de fuerza mayor ajenas a la responsabilidad de "la Empresa", no habilitará a ésta para solicitar ampliaciones de plazo, ni para solicitar aumentos de precio ni indemnizaciones de ninguna clase o naturaleza.

Se entenderá por razones de "fuerza mayor" lo establecido en el artículo. 45 del Código Civil, es decir: "Se llama fuerza mayor el imprevisto a que no es posible resistir".

DÉCIMO CUARTO: DOMICILIO

Para todos los efectos de este Contrato, las partes contratantes declaran que tiene su domicilio en la Ciudad y Comuna de Santiago y que se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO QUINTO: LEGISLACIÓN

El presente Contrato se regirá en todo bajo la legislación interna chilena.

DÉCIMO SEXTO: EJEMPLARES DEL CONTRATO

Se deja constancia que el presente Contrato se firma en cuatro ejemplares de igual tenor y contenido, quedando dos de ellos en poder de "FEEDBACK COMUNICACIONES S.A" e igual número en poder del Ministerio.

DÉCIMO SEPTIMO PERSONERÍAS

17.1 La representación con la que comparece el Sr. Subsecretario del Interior, don Patricio Rosende Lynch por el Ministerio del Interior, consta del acto de su designación dispuesta por el Decreto Supremo número un mil cuatrocientos treinta y cinco, de Interior, de fecha once de Diciembre de dos mil ocho, publicado en el Diario Oficial de fecha siete de enero del año dos mil nueve.

17.2 La representación con la que comparece don Martín Ignacio Rodríguez Sickert en representación de "FEEDBACK COMUNICACIONES S.A", consta de escritura pública de fecha 22 de enero de 1998 otorgada ante Notario Público de Santiago Fernando Opazo Larraín, por la que se reduce a escritura pública la Primera Sesión de Directorio de "Feedback Comunicaciones S.A,"..

17.3 Siendo ampliamente conocidas de las partes las personerías antedichas, éstas han estimado innecesaria la inserción de los documentos que dan cuenta de sus respectivas designaciones en el presente instrumento.



**MARTÍN IGNACIO RODRÍGUEZ
SICKERT
REPRESENTANTE LEGAL
"FEEDBACK COMUNICACIONES S.A"**



**PATRICIO ROSENDE LYNCH
SUBSECRETARIO DEL INTERIOR
MINISTERIO DEL INTERIOR**