



**ARTICULO SEGUNDO:** El gasto que irrogará para el Ministerio del Interior la ejecución del contrato que se aprueba por el presente decreto exento asciende a la suma de 707 UTM, y los recursos se imputará al ítem 05-02-01-24-03-800, "Programa de Coordinación, Orden Público y Gestión Territorial" del presupuesto vigente del servicio de Gobierno Interior del Ministerio del Interior.

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

**PRIMERO:** Por Resolución Exenta N° 8356, de 23 de Octubre de 2009, de la Subsecretaría del Interior, se adjudicó la propuesta pública convocada a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) ID 4388-4-LE09, bajo la modalidad de adjudicación múltiple, para la contratar prestación de servicios de consultoría del estudio denominado "Estudio de satisfacción de usuarios y participantes en la implementación provincial y nacional del programa Gobierno Más Cerca" a la Empresa Salas y Shehadeh Limitada.

**SEGUNDO:** Por el presente instrumento, el Ministerio del Interior contrata con la empresa SALAS Y SHEHADEH LIMITADA la prestación de servicios de consultoría para la realización del estudio denominado "Estudio de satisfacción de usuarios y participantes en la implementación provincial y nacional del programa Gobierno Más Cerca". Este estudio fue programado y solicitado en el marco del mejoramiento de procesos y procedimientos para avanzar en la consolidación del programa Gobierno + Cerca dentro de las líneas de trabajo permanentes del servicio de Gobierno Interior.

**TERCERO:** Esta contratación de servicios de consultoría tiene por objeto general desarrollar una estrategia de levantamiento de información primaria, tanto de usuarios como funcionarios públicos participantes de las actividades del Programa, que permita obtener un perfil nacional de los grados de satisfacción asociados al nivel actual de implementación del Programa y sus áreas de mejoramiento para futuras mediciones.

Los objetivos específicos de esta contratación son:

1. Diseñar una estrategia de recolección de información que aborde de manera sustantiva y comprensiva los distintos entornos provinciales a nivel nacional.
2. Desarrollar instrumentos de aplicación directa orientados a sistematizar representativamente la visión de los distintos segmentos de opinión focalizados en el ámbito de objetivos y operaciones del programa.
3. Sistematizar perfiles de opinión de los distintos segmentos medidos asociados a elementos de mejoramiento cualitativo y operativo de las actividades del Programa, en las distintas agrupaciones provinciales.

**CUARTO:** Se considerarán parte integrante del presente contrato:

- Las bases administrativas y técnicas y sus anexos.
- Las modificaciones y aclaraciones de las mismas que emita por escrito el Ministerio.
- La oferta técnica y económica de la Empresa.
- Los términos definitivos acordados con la Empresa.
- Antecedentes anexos.

**QUINTO:** Pragmaconsult Ltda. se obliga a entregar las siguientes líneas de productos:

- a) Estrategia de levantamiento de información: Debe demostrar viabilidad e integridad metodológica para levantamiento de información en las 53 unidades operativas provinciales del Servicio de Gobierno Interior. Para efectos de agrupar subconjuntos de estas unidades, se debe considerar las provincias capitales de región, las provincias extremas y/o aisladas y las intermedias.

- b) **Desarrollo de instrumentos y otros medios:** el desarrollo de los medios deberá considerar distintas realidades de aplicación en equilibrio con la homogeneidad de la información que se propone levantar.  
Asimismo, el desarrollo de instrumentos deberá considerar, al menos, una aproximación a los siguientes segmentos de manifestación específica de los satisfactores en los ámbitos ciudadanía usuaria o beneficiaria, funcionarios públicos participantes directos de las actividades, directivos públicos (Comité técnico asesor provincial) y funcionarios de las gobernaciones en el entorno del programa.
- c) **Informes,** que serán parcial o de avance y final.

**SEXTO:** El plazo de este Contrato será como máximo de 120 días contados desde el 30 de Octubre de 2009.

**SEPTIMO:** La entrega de los productos señalados se hará en las siguientes etapas y plazos:

- Plan de trabajo y desarrollo operativo	30 días
- Informe de avance (productos intermedios	90 días
- Informe final	120 días

Los plazos de entrega acordados por las partes, serán fatales y no se aceptarán retraso de ninguna especie. En el evento que la Contratante incurra en cualquier demora o atraso en la oportuna entrega de los servicios contratados, el Ministerio aplicará una multa equivalente al 1% del precio total de la prestación por cada día o fracción de día de atraso.

Los días de atraso se contarán a partir del día siguiente al de la fecha de entrega.

La aplicación de la multa se hará de acuerdo con las normas generales que rigen esta materia. El Ministerio deberá llevar un registro de las faltas en que incurra la Empresa, debiendo notificarle por escrito de la situación, indicándole el porcentaje de multa acumulada.

Para estos efectos se considerarán días corridos, es decir, se incluyen Sábado, Domingos y festivos.

**OCTAVO:** El precio de esta prestación de servicios de consultorías será de 707 UTM totales, expresadas en moneda nacional al valor de ésta al día efectivo de pago. Este monto se cancelará proporcionalmente, por etapas, de acuerdo al siguiente desglose:

- A la entrega del Plan de Trabajo	20 %
- A la entrega Informe de Avance en la estructuración de los productos convenidos (sobre un 60% de avance mínimo).	30 %
- A la entrega del informe final de la estructuración de los productos convenidos.	50%

Para poder realizar el pago de cualquiera de las cuotas antes indicadas, se deberá contar con la total aprobación, por parte de la División de Gobierno Interior, del producto que corresponda entregar en cada etapa. El pago se hará por la División de Administración y Finanzas del Ministerio del Interior, previa presentación de la factura correspondiente, la que será visada por el Departamento de Servicios Generales, quien deberá tener a la vista, además, la aprobación de la División de Gobierno Interior.

En todo caso, no se podrá realizar pago alguno mientras no se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente contrato.

**NOVENO:** El Ministerio podrá poner término anticipado al presente contrato en los siguientes casos:

- Si la Empresa fuera declarada en quiebra o se encuentre en manifiesta insolvencia financiera.
- Si el servicio contratado no cumple con las especificaciones de los términos de referencia.
- Si se produjese cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones de la Empresa, calificado por el Ministerio.
- Si la Empresa tuviere un retraso mayor a quince días corridos en la fecha de entrega de productos y servicios.

Si se verificase la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes enunciadas, el Ministerio podrá poner término anticipado al Contrato, dictando la Resolución correspondiente, que se publicará en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) previo aviso a la Empresa, por escrito, con cinco días de antelación, al domicilio de éste registrado en el Contrato, por carta certificada.

Esta notificación no dará derecho a la Empresa para reclamar indemnización alguna y el Ministerio se reservará el derecho de deducir las acciones legales que correspondiese, así como el cobro de las multas que procediera.

La Resolución respectiva ordenará hacer efectiva la Boleta de Garantía Bancaria correspondiente.

Una vez que la Empresa reciba la comunicación de la terminación anticipada del Contrato, dejará de tener injerencia en los servicios contratados y no podrá retirar ninguna especie, material o accesorio sin el consentimiento o autorización del Ministerio.

**DECIMO:** Para garantizar el total, fiel y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de este Contrato la Empresa deja una Boleta de Garantía Bancaria por un monto de 70,7 UTM. Será obligación de la Empresa realizar los trámites pertinentes para mantener vigente la Boleta de Garantía, si el contrato se prorrogase.

**DECIMO PRIMERO:** El Ministerio podrá poner término al presente contrato y hacer efectiva la garantía si a su juicio los servicios de consultoría contratados son manifiestamente insuficientes en relación a los términos convenidos. Además el Ministerio podrá iniciar el procedimiento judicial encaminado a exigir el pago, por parte de la Empresa, de las indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados que excedan el monto de la garantía.

**DECIMO SEGUNDO:** Para todos los efectos legales derivados del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.

**DECIMO TERCERO:** La personería con que comparece José Alejandro Salas para representar a la empresa Salas y Shehadeh Limitada, emana su escritura pública de constitución de fecha 12 de marzo de 2005 de fecha 1 de abril de 2005, otorgada ante el Notario Público de San Miguel don Max Eduardo Ordóñez Urbina.

La personería con que comparece don Patricio Rosende Lynch, por el Ministerio del Interior consta de su designación como Subsecretario del Interior, dispuesta por Decreto Supremo de Interior N° 1435, de fecha 11 de Diciembre de 2008, publicado en el D.O. el 7 de Enero de 2009.

**DECIMO CUARTO:** El presente contrato se firma en tres ejemplares quedando uno en poder de cada una de las partes y un en poder de la División de Gobierno Interior del Ministerio del Interior.

Firman: José Alejandro Salas Kirchhausen, Rut N° 14.757.837-7; Patricio Rosende Lynch, Subsecretario del Interior.

**ANOTESE Y COMUNIQUESE**

**POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA**



**EDUARDO PEREZ YOMA**  
**MINISTRO DEL INTERIOR**

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

**PATRICIO ROSENDE LYNCH**  
**Subsecretario del Interior**



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DEL INTERIOR  
SUBSECRETARIA DEL INTERIOR  
DIVISION JURIDICA

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE CONSULTORIA DEL ESTUDIO DENOMINADO "ESTUDIO DE SATISFACCION DE USUARIOS Y PARTICIPANTES EN LA IMPLEMENTACION PROVINCIAL Y NACIONAL DEL PROGRAMA GOBIERNO MAS CERCA" ENTRE EL MINISTERIO DEL INTERIOR Y LA EMPRESA SALAS Y SHEHADEH LIMITADA

---

En Santiago, a 6 de Noviembre de 2009, entre el Ministerio del Interior, RUT N° 60.501.000-8, representado por el señora Subsecretario del Interior don Patricio Rosende Lynch, ambos domiciliados en el Palacio de La Moneda, por una parte, en adelante el Ministerio y la empresa SALAS Y SHEHADEH LIMITADA, RUT N° 76.248.610-5, representada por don José Alejandro Salas Kirchhausen, ambos domiciliados en calle Pedro de Valdivia N° 555 Oficina 410, comuna de Providencia, por la otra, en adelante Pragmaconsult Ltda. o la Empresa, se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: Por Resolución Exenta N° 8356, de 23 de Octubre de 2009, de la Subsecretaría del Interior, se adjudicó la propuesta pública convocada a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) ID 4388-4-LE09, bajo la modalidad de adjudicación múltiple, para la contratar prestación de servicios de consultoría del estudio denominado "Estudio de satisfacción de usuarios y participantes en la implementación provincial y nacional del programa Gobierno Más Cerca" a la Empresa Salas y Shehadeh Limitada.

SEGUNDO: Por el presente instrumento, el Ministerio del Interior contrata con la empresa SALAS Y SHEHADEH LIMITADA la prestación de servicios de consultoría para la realización del estudio denominado "Estudio de satisfacción de usuarios y participantes en la implementación provincial y nacional del programa Gobierno Más Cerca". Este estudio fue programado y solicitado en el marco del mejoramiento de procesos y procedimientos para avanzar en la consolidación del programa Gobierno + Cerca dentro de las líneas de trabajo permanentes del servicio de Gobierno Interior.

TERCERO: Esta contratación de servicios de consultoría tiene por objeto general desarrollar una estrategia de levantamiento de información primaria, tanto de usuarios como funcionarios públicos participantes de las actividades del Programa, que permita obtener un perfil nacional de los grados de satisfacción asociados al nivel actual de implementación del Programa y sus áreas de mejoramiento para futuras mediciones.

Los objetivos específicos de esta contratación son:

1. Diseñar una estrategia de recolección de información que aborde de manera sustantiva y comprensiva los distintos entornos provinciales a nivel nacional.
2. Desarrollar instrumentos de aplicación directa orientados a sistematizar representativamente la visión de los distintos segmentos de opinión focalizados en el ámbito de objetivos y operaciones del programa.
3. Sistematizar perfiles de opinión de los distintos segmentos medidos asociados a elementos de mejoramiento cualitativo y operativo de las actividades del Programa, en las distintas agrupaciones provinciales.

776.2712

**CUARTO:** Se considerarán parte integrante del presente contrato:

- Las bases administrativas y técnicas y sus anexos.
- Las modificaciones y aclaraciones de las mismas que emita por escrito el Ministerio.
- La oferta técnica y económica de la Empresa.
- Los términos definitivos acordados con la Empresa.
- Antecedentes anexos.

**QUINTO:** Pragmaconsult Ltda. se obliga a entregar las siguientes líneas de productos:

- a) **Estrategia de levantamiento de información:** Debe demostrar viabilidad e integridad metodológica para levantamiento de información en las 53 unidades operativas provinciales del Servicio de Gobierno Interior. Para efectos de agrupar subconjuntos de estas unidades, se debe considerar las provincias capitales de región, las provincias extremas y/o aisladas y las intermedias.
- b) **Desarrollo de instrumentos y otros medios:** el desarrollo de los medios deberá considerar distintas realidades de aplicación en equilibrio con la homogeneidad de la información que se propone levantar.  
Asimismo, el desarrollo de instrumentos deberá considerar, al menos, una aproximación a los siguientes segmentos de manifestación específica de los satisfactores en los ámbitos ciudadanía usuaria o beneficiaria, funcionarios públicos participantes directos de las actividades, directivos públicos (Comité técnico asesor provincial) y funcionarios de las gobernaciones en el entorno del programa.
- c) **Informes,** que serán parcial o de avance y final.

**SEXTO:** El plazo de este Contrato será como máximo de 120 días contados desde el 30 de Octubre de 2009.

**SEPTIMO:** La entrega de los productos señalados se hará en las siguientes etapas y plazos:

- |   |          |
|---|----------|
| - Plan de trabajo y desarrollo operativo    | 30 días  |
| - Informe de avance (productos intermedios) | 90 días  |
| - Informe final                             | 120 días |

Los plazos de entrega acordados por las partes, serán fatales y no se aceptarán retraso de ninguna especie. En el evento que la Contratante incurra en cualquier demora o atraso en la oportuna entrega de los servicios contratados, el Ministerio aplicará una multa equivalente al 1% del precio total de la prestación por cada día o fracción de día de atraso.

Los días de atraso se contarán a partir del día siguiente al de la fecha de entrega.

La aplicación de la multa se hará de acuerdo con las normas generales que rigen esta materia. El Ministerio deberá llevar un registro de las faltas en que incurra la Empresa, debiendo notificarle por escrito de la situación, indicándole el porcentaje de multa acumulada.

Para estos efectos se considerarán días corridos, es decir, se incluyen Sábado, Domingos y festivos.

**OCTAVO:** El precio de esta prestación de servicios de consultorías será de 707 UTM totales, expresadas en moneda nacional al valor de ésta al día efectivo de pago. Este monto se cancelará proporcionalmente, por etapas, de acuerdo al siguiente desglose:

- |  |      |
|--|------|
| - A la entrega del Plan de Trabajo   | 20 % |
| - A la entrega Informe de Avance en la estructuración de los productos convenidos (sobre un 60% de avance mínimo). | 30 % |
| - A la entrega del informe final de la estructuración de los productos convenidos.                                 | 50%  |

Para poder realizar el pago de cualquiera de las cuotas antes indicadas, se deberá contar con la total aprobación, por parte de la División de Gobierno Interior, del producto que corresponda entregar en cada etapa. El pago se hará por la División de Administración y Finanzas del Ministerio del Interior, previa presentación de la factura correspondiente, la que será visada por el Departamento de Servicios Generales, quien deberá tener a la vista, además, la aprobación de la División de Gobierno Interior.

En todo caso, no se podrá realizar pago alguno mientras no se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente contrato.

**NOVENO:** El Ministerio podrá poner término anticipado al presente contrato en los siguientes casos:

- Si la Empresa fuera declarada en quiebra o se encuentre en manifiesta insolvencia financiera.
- Si el servicio contratado no cumple con las especificaciones de los términos de referencia.
- Si se produjese cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones de la Empresa, calificado por el Ministerio.
- Si la Empresa tuviere un retraso mayor a quince días corridos en la fecha de entrega de productos y servicios.

Si se verificase la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes enunciadas, el Ministerio podrá poner término anticipado al Contrato, dictando la Resolución correspondiente, que se publicará en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) previo aviso a la Empresa, por escrito, con cinco días de antelación, al domicilio de éste registrado en el Contrato, por carta certificada.

Esta notificación no dará derecho a la Empresa para reclamar indemnización alguna y el Ministerio se reservará el derecho de deducir las acciones legales que correspondiese, así como el cobro de las multas que procediera.

La Resolución respectiva ordenará hacer efectiva la Boleta de Garantía Bancaria correspondiente.

Una vez que la Empresa reciba la comunicación de la terminación anticipada del Contrato, dejará de tener injerencia en los servicios contratados y no podrá retirar ninguna especie, material o accesorio sin el consentimiento o autorización del Ministerio.

**DECIMO:** Para garantizar el total, fiel y cabal cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de este Contrato la Empresa deja una Boleta de Garantía Bancaria por un monto de 70,7 UTM. Será obligación de la Empresa realizar los trámites pertinentes para mantener vigente la Boleta de Garantía, si el contrato se prorrogase.

**DECIMO PRIMERO:** El Ministerio podrá poner término al presente contrato y hacer efectiva la garantía si a su juicio los servicios de consultoría contratados son manifiestamente insuficientes en relación a los términos convenidos. Además el Ministerio podrá iniciar el procedimiento judicial encaminado a exigir el pago, por parte de la Empresa, de las indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados que excedan el monto de la garantía.

**DECIMO SEGUNDO:** Para todos los efectos legales derivados del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.



DECIMO TERCERO: La personería con que comparece José Alejandro Salas para representar a la empresa Salas y Shehadeh Limitada, emana su escritura pública de constitución de fecha 12 de marzo de 2005 de fecha 1 de abril de 2005, otorgada ante el Notario Público de San Miguel don Max Eduardo Ordóñez Urbina.

La personería con que comparece don Patricio Rosende Lynch, por el Ministerio del Interior consta de su designación como Subsecretario del Interior, dispuesta por Decreto Supremo de Interior N° 1435, de fecha 11 de Diciembre de 2008, publicado en el D.O. el 7 de Enero de 2009.

DECIMO CUARTO: El presente contrato se firma en tres ejemplares quedando uno en poder de cada una de las partes y un en poder de la División de Gobierno Interior del Ministerio del Interior. 54



JOSE ALEXANDRO SALAS KIRCHHAUSEN  
RUT N° 14.757.837-7



PATRICIO ROSENDE LYNCH  
SUBSECRETARIO DEL INTERIOR