SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

291184

PYR/JLS/MGA/FPM/MLF/JLG

REGULARIZA Y AUTORIZA EL PAGO POR LOS SERVICIOS DEL PROVEEDOR HOLDTECH S.A. POR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TELEFÓNICA Y TELEMATICA SATT POR CONCEPTO DE SOBRECUMPLIMIENTO EN LAS PRESTACIONES.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 653/2020

SANTIAGO, 30 de diciembre del 2020

VISTO: : Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N°19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Ley N° 19.880 ; Ley 19.886 sobre bases de los Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones; Ley N° 21.192, de Presupuestos del Sector Público, para el año 2020; ; Decreto N° 10 de 2020 del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; las Resoluciones Exentas N° 1420 de 2019, N°33, N° 44, N° 406 de 2020, todas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Resoluciones N° 7, N°8 ambas de 2019 y N° 16 de 2020, todas de la Contraloría General de la República, que fijan normas de exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, en adelante también SernamEG, es un Servicio Público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el/la Presidente/a de la República a través del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y tiene por objeto ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el mencionado Ministerio.
2. Que, mediante Resolución Exenta N° 33 de fecha 07 de enero de 2020, se adjudicó la licitación pública para la contratación del servicio de atención telefónica especializada en violencia contra las mujeres para el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género al proveedor Holdtech S.A.

3. Que, mediante Resolución Exenta 44, de 22 de enero de 2020, rectificada mediante resolución Exenta N° 346 del 07 de julio de 2020 se aprobó contrato de prestación de servicio entre el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género y HOLDTECH S.A., el que comprende la entrega de los siguientes servicios: (1) La Atención de las llamadas al fono ayuda y orientación en violencia contra las mujeres 1455; (2) La prestación del servicio de llamadas de Emergencia o para las mujeres que viven violencia graves o vital en contexto de pareja o ex pareja; (3) El servicio de Seguimiento de Medidas Cautelares y (4) El Servicio de Seguimiento de Denuncias en Carabineros de Chile.
4. Que el contrato antes referido, en el Servicio de Atención de las llamadas al fono ayuda y orientación en violencia contra las mujeres 1455, contemplaba un total contratado de 6.650 (seis mil seiscientos cincuenta) llamadas mensuales, cifra que se incrementó exponencialmente por diversos factores, en especial, por la pandemia mundial provocada por el COVID-19, que obligó a la autoridad nacional a adoptar una serie de medidas sanitarias, entre ellas la de confinamiento y cuarentenas, que impedían a las usuarias acudir de manera presencial a los Dispositivos del SernamEG, viéndose de esta manera obligadas a utilizar el servicio de atención telefónica y telemática; como también, el aumento de violencia hacia las mujeres producto del mencionado confinamiento.
5. Que, en mérito de lo anterior y para garantizar la atención de las usuarias, mediante Resolución Exenta N° 416, de 2020 del SernamEG, se aprueba anexo de contrato suscrito con el proveedor Holdtech S.A., en cuya virtud las partes acuerdan un incremento del Servicio de Atención de las llamadas al fono ayuda y orientación en violencia contra las mujeres 1455, el que consistía en la atención de 8.300 (ocho mil trescientas) llamadas entre los meses de mayo a julio de 2020, por un costo adicional de $4.890.700 (cuatro millones ochocientos noventa mil setecientos pesos) , y de 10.234 (diez mil doscientas treinta y cuatro) llamadas, por un monto adicional de $10.945.645 (diez millones novecientos cuarenta y cinco mil seiscientos cuarenta y cinco pesos), entre los meses de agosto a diciembre de la misma anualidad.
6. Que como consta en Memorándum 271 de fecha 14 de diciembre de 2020 de la Unidad de Violencia contra la Mujer, diversas circunstancias acaecidas durante el año 2020 y en especial la crisis sanitaria que afecta al país, provocaron un incremento exponencial de las llamadas realizadas al Fono 1455, las que, solo a modo de ejemplo, alcanzaron un total de 16.000 (dieciséis mil) llamadas en el mes de abril de 2020, existiendo un sobre cumplimiento de parte del proveedor en el servicio contratado.
7. Que, mediante Factura Número 278 de fecha 14 de diciembre de 2020, el Proveedor Holdtech S.A., realiza cobro por concepto de sobre ejecución de contrato entre los meses de febrero a noviembre y de Llamadas de Emergencia

Reconfiguradas por un monto total de $51.281.027 (cincuenta y un millones doscientos ochenta y un mil veintisiete pesos), prestaciones que se condicen con lo informado por la Unidad Técnica, la que establece de manera fehaciente que existió una sobre ejecución del servicio entregando a su vez, las justificaciones de carácter técnico, según consta en el Memorándum N° 271 del presente año, citado en el considerando precedente.

8. Que, tratándose de un servicio fundamental y de carácter crítico en el cumplimiento de las funciones que la ley N° 19.023, impone al SernamEG, el servicio de atención telefónica y telemática especializada en Violencia Contra las Mujeres, debe prestarse de manera ininterrumpida durante las 24 horas los 365 días del año, sumado a que el artículo 1°, inciso tercero de la Constitución Política de la República, consagra el Principio de Servicialidad de la Administración del Estado, lo que concordante con lo previsto en los artículos 3°, 5° y 28° de la Ley N° 18.575; los Servicios Públicos, así como sus autoridades y funcionarios, se encuentran obligados a cumplir cabalmente el principio de continuidad del servicio público y los principios de eficiencia y eficacia, lo que implica, por una parte, satisfacer las necesidades colectivas en forma regular y continua y, por la otra, velar por la eficiente e idónea administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública. (Aplica Dictámenes N°s 32.067 y 77.939 de 2013 y 52.843 de 2016).
9. Que, la reiterada jurisprudencia de la Contraloría General de la República, contenida entre otros, en los dictámenes Ns. 33.357, de 2008, 3133 y 37.536, ambos de 2009; 31.770 de 2013, ha sostenido que, en virtud del principio retributivo de dar a cada uno lo que corresponde, el desempeño de un servicio para la Administración o la ejecución de las respectivas prestaciones por parte de un proveedor de ésta, lleva aparejado el pago de los estipendios pertinentes, de manera que si éste no se verifica, independiente de que el contrato o la licitación respectivos hayan adolecido de irregularidades, se produciría un enriquecimiento sin causa para la Administración, criterio según el cual la prestación de lo pactado, obliga a pagar el correspondiente precio, el cual constituye la contraprestación respectiva.
10. Que, mediante memorándum N° 580 de 2020 del Departamento de Administración y finanzas, se certifica que el Servicio cuenta con disponibilidad financiera para cubrir la suma de $51.281.027 (cincuenta y un millones doscientos ochenta y un mil veintisiete pesos) con cargo al programa 03, subtítulo 24, ítem 01, asignación 007 del presupuesto para el año 2020 del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.
11. Que, atendido lo expresado, la máxima autoridad del Servicio mediante Memorándum 954 de 2020 instruye proceder a la confección del presente acto administrativo, que autorice el pago de los servicios efectivamente prestados

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

291184

por el proveedor Holdtech S.A. correspondiente al sobrecumplimiento del contrato de Servicio de Atención Telefónica y Telemática especializada en Violencia contra las mujeres.

RESUELVO:

PRIMERO: AUTORÍZASE el pago al proveedor HOLDTECH S.A., RUT N° 76.650.100-1, por concepto de de sobre ejecución del contrato de Atención Telefónica y Telemática Especializada e Violencia contra las Mujeres, entre los meses de febrero a noviembre y de Llamadas de Emergencia Reconfiguradas, por un monto total de $51.281.027 (cincuenta y un millones doscientos ochenta y un mil veintisiete pesos), exento de impuesto.

SEGUNDO: IMPÚTASE el gasto, que demande la presente autorización de pago, con cargo al programa 03, subtitulo 24, ítem 01, asignación 007, del presupuesto vigente para el 2020 del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

TERCERO: PUBLÍQUESE la presente Resolución Exenta, para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.285.

ANÓTESE, IMPÚTESE Y COMUNÍQUESE.

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
DIRECTORA

JOHANNA OLIVARES GRIBBELL
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

Distribución:
Dirección
Fiscalía
VCM
DAF
VCM
OFICINA DE PARTES.

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Nº DE REGISTRO: 290663

MEMORANDUM N°271/2020

A : CAROLINA PLAZA GUZMAN
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

DE : MARIA LORETO FRANCO ZUÑIGA
JEFA DE LA UNIDAD NACIONAL EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GENERO

MAT. : SOLICITA AUTORIZACIÓN Y PAGO SOBRE-EJECUCIÓN SERVICIOS SATT A LA EMPRESA HOLDTECH S.A.

FECHA : Santiago, 14 de diciembre de 2020

Junto con saludar y por medio del presente, vengo en solicitar se autorice y apruebe el pago de lo sobre-ejecutado por la empresa Holdtech S.A. respecto del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, en los meses de febrero a noviembre 2020. Para lo anterior, solicito tener presente los siguientes antecedentes:

Que, con fecha 22 de enero de 2020 el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, contrata la prestación de servicios para la atención telefónica y telemática especializada en Violencia Contra Las Mujeres, con la empresa Holdtech S.A., aprobada mediante Resolución Exenta N° 0044, de 2020 del SernamEG.

Es menester señalar que los servicios prestados por el proveedor Holdtech S.A., comprenden cuatro servicios, por una parte, (1) La Atención de las llamadas al fono ayuda y orientación en violencia contra las mujeres 1455; (2) La prestación del servicio de Llamadas de Emergencia para las mujeres que viven violencia grave o vital en contexto de pareja o ex pareja; (3) El servicio de Seguimiento de Medidas Cautelares y (4) El servicio de Seguimiento de Denuncias en Carabineros.

El contrato base, comprende respecto del servicio de Atención de las llamadas al fono ayuda y orientación en violencia contra las mujeres 1455, la cantidad de 6.650 llamadas mensuales, volumen de llamadas que aumentaron considerablemente en razón de diversos factores, entre otros, la situación de pandemia que afecta al mundo y la crisis sanitaria por la que el país se encuentra atravesando, ocasionada por coronavirus COVID-19, lo que ha generado que el público objetivo de los dispositivos de Violencia contra las Mujeres del Servicio se vean impedidos de asistir físicamente a los Centro de Atención, generándose un incremento exponencial en la cantidad de llamadas del Servicio de Atención Telefónica, lo que ha afectado el normal desarrollo del contrato.

Solo a modo de ejemplo, durante el mes de abril del año 2020, se superaron las 14.000 llamadas mensuales y en el mes de mayo se superaron las 16.000 llamadas. Es por ello, que se generó la necesidad de ampliar el contrato referido, al máximo estipulado, lo que permitió aumentar la cantidad de llamadas al fono 1455 de 6.650 a 8300 desde el período mayo a julio de 2020, a un costo mensual adicional de $4.890.700, y a 10.234 llamadas desde el período agosto a diciembre de 2020, a un costo mensual adicional de $10.945.645. Lo señalado, consta en anexo de contrato aprobado por Resolución Exenta N° 406 del 17 de agosto de 2020.

En el mismo contexto, es importante destacar que todos los servicios ejecutados por la Unidad de Violencia Contra Las Mujeres, son considerados de carácter esencial, en virtud del Oficio N° 9460, del 1 de abril de 2020, del Ministerio de Interior y Seguridad Publica, que impone a esta unidad, el Servicio de Atención Telefónica y Telemática especializada en Violencia Contra las Mujeres, el cual debe prestarse de manera

Servicio Nacional de la Mujer

Gobierno de Chile

ininterrumpida durante los 365 días del año, las 24 horas del día, siendo en consecuencia, un servicio de Atención Continua para todas las Mujeres que viven o han vivido violencia.

Respecto a la ejecución del presupuesto, se detalla a continuación el nivel de servicio de Febrero a Noviembre 2020:

Febrero 2020

Durante el mes de febrero de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato, esto es, 3 posiciones día y 2 posiciones noche. Dando respuesta a las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo a los protocolos determinados por SERNAMEG.

SERVICIO	**DATO**	**feb-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	6023
Servicio atención de llamadas mensual	3 posiciones día, 2 posiciones noche	10.580.633

Otros servicios

De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada FEB-20**
Llamadas de Emergencia	TOTAL DE ACTIVACIONES EFECTIVAS	376
Seguimiento Denuncias en Carabineros	TOTAL DE PARTES RECEPCIONADOS	2.053
Seguimiento Medidas Cautelares	TOTAL DE ACTAS RECEPCIONADOS	176
Reconfiguración Llamadas de Emergencia (Parcial)	TOTAL DE REACTIVACIONES EFECTIVAS	347

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada mes en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$ 14.215	$5.344.840
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$ 844	$1.732.732
Seguimiento Medidas Cautelares	$ 1.875	$330.000
Reconfiguración Llamadas de Emergencia	$ 14.215	$4.932.605
Total Otros servicios mensual		$12.340.177

Para el mes de febrero de 2020, se requiere la ejecución de servicios por sobre lo estimado en las demandas mensuales indicadas en el contrato.

Detalle final mes febrero

	Contratado	**Ejecutado**
Ejecutado Atención llamadas 1455	$10.580.633	$ 10.580.633
Ejecutado Otros servicios	$ 12.339.057	$ 12.340.177

Totales Operación Febrero		**$ 22.920.810**
Total Contrato	**$22.919.690**	**$ 22.919.690**
Saldo		**$ 1.120**

En el mes de febrero de 2020 bajo el concepto de "otros servicios" se requirió una sobre ejecución de $1.120 pesos por reconfiguración de botones de emergencia debido al cambio de contact center.

Marzo 2020

Durante el mes de marzo de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato, esto es, 3 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak. Dando respuesta a las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG.

SERVICIO	**DATO**	**mar-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	8.130
Servicio atención de llamadas mensual	3 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	$12.935.313

Otros servicios
De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada MAR-20**
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	567
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	2.444
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	152
Activación botones pendientes febrero 2020	Total de activaciones febrero efectivas	211

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada mes en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$ 14.215	$8.059.905
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$ 844	$2.062.736
Seguimiento Medidas Cautelares	$ 1.875	$285.000
Llamadas de Emergencia Febrero	$ 14.215	$2.999.365
Total Otros servicios mensual		$13.407.006

Para el mes de marzo de 2020, se requiere de la ejecución de servicios por sobre lo estimado en las demandas mensuales indicadas en el contrato.

Detalle final mes marzo

	Contratado	**Ejecutado**
Ejecutado Atención llamadas 1455 + 20% adicional	$10.580.633	$12.935.313
Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$13.407.006
Totales Operación Marzo		**$26.342.319**
Total Contrato	**$22.919.690**	**$22.919.690**

Saldo		**$3.422.629**

En el mes de marzo de 2020 bajo el concepto de "otros servicios" se requirió una sobre ejecución de $3.422.629 pesos por activaciones de botones de emergencia de febrero.

Abril 2020

Durante el mes de abril de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato, esto es, 3 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak. Dando respuesta las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG.

SERVICIO	**DATO**	**abr-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	12.852
Servicio atención de llamadas mensual	3 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	**$20.447.532**

Otros servicios
De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada abr-20**
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	597
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	1.894
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	93

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada abr-20 en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$14.215	$8.486.355
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$844	$1.598.536
Seguimiento Medidas Cautelares	$1.875	$174.375
Total Otros servicios mensual		**$10.259.266**

Para el mes de abril de 2020, se requiere de la ejecución de servicios por sobre de lo estimado en las demandas mensuales indicadas en el contrato.

Detalle final mes abril

	Contratado	**Ejecutado abr-20**
Ejecutado Atención llamadas 1455	$10.580.633	$20.447.532
Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$10.259.266
Totales Operación Abril		**$30.706.798**
Total Contrato	**$22.919.690**	**$22.919.690**
Saldo sobre ejecutado periodo		**$7.787.108**

En el mes de abril de 2020 respecto a todos los servicios SATT, se requirió una sobre ejecución de $7.787.108

Mayo 2020

Durante el mes de mayo de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato más el aumento del 20%, esto es, 5 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak. Dando respuesta las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG.

SERVICIO	**DATO**	**may-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	13.483
Servicio atención de llamadas mensual	5 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	**$23.717.486**

Otros servicios
De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada may-20**
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	554
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	2.426
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	118

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada may-20 en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$14.215	$7.875.110
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$844	$2.047.544
Seguimiento Medidas Cautelares	$1.875	$221.250
Total Otros servicios mensual		**$10.143.904**

Para el mes de mayo de 2020, se requiere de la ejecución de servicios por sobre de lo estimado en las demandas mensuales indicadas en el contrato.

Detalle final mes mayo

	Contratado	**Ejecutado mayo-20**
Ejecutado Atención llamadas 1455 + 20% adicional	$15.471.333	$23.717.486
Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$10.143.904
Totales Operación Mayo		**$33.861.390**
Total Contrato	**$22.919.690**	**$22.919.690**
Saldo sobre ejecutado periodo		**$10.941.700**

En el mes de mayo de 2020 respecto a todos los servicios SATT, se requirió una sobre ejecución de $10.941.700.

Servicio Nacional de la Mujer

Gobierno de Chile

Respecto a este mes, mayo 2020, se pagó una factura a Holdtech S.A correspondiente al 20% de aumento del contrato conforme lo señalado en el párrafo cuarto, por un monto de $4.890.700.- por lo que la sobre-ejecución final del período mayo 2020 fue de $6.051.000.-

Desglose	**Valor Mensual**	**Totales**
Sobre-ejecución mayo 2020		$10.941.700
Pago 20% de aumento		-$4.890.700
Total sobre-ejecución del período mayo 2020		**$6.051.000**

Junio 2020

Durante el mes de junio de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato más el aumento del 20%, esto es, 5 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak. Dando respuesta las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG.

SERVICIO	**DATO**	**Jun-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	9.558
Servicio atención de llamadas mensual	5 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	**$17.472.811**

Otros servicios
De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada jun-20**
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	578
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	2.123
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	91
Reconfiguración Llamadas de Emergencia Febrero 2020 (Parcial)	Total de reactivaciones efectivas	11

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada jun-20 en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$14.215	$8.216.270
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$844	$1.791.812
Seguimiento Medidas Cautelares	$1.875	$170.625
Reconfiguración Llamadas de Emergencia Febrero 2020 (Parcial)	$14.215	$156.365
Total Otros servicios mensual		**$10.335.072**

Detalle final mes junio

	Contratado	**Ejecutado jun-20**
Ejecutado Atención llamadas 1455 + 20% adicional	$15.471.333	$17.472.811

Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$10.335.072
Totales Operación junio		**$27.807.883**
Total Contrato	**$22.919.690**	**$22.919.690**
Saldo sobre ejecutado periodo		**$4.888.193**

En el mes de junio de 2020 respecto a todos los servicios SATT, se requirió una ejecución sobre lo estimado de $4.888.193.

Respecto a este mes, junio 2020, se pagó una factura a Holdtech S.A correspondiente al 20% de aumento del contrato conforme lo señalado en el párrafo cuarto, por un monto de $4.890.700.- por lo que la sobre-ejecución final del período junio 2020 fue de -$2.507.-

Desglose	**Valor Mensual**	**Totales**
Sobre-ejecución junio 2020		$4.888.193
Pago 20% de aumento		-$4.890.700
Total sobre-ejecución del período junio 2020		**-$2.570**

Julio 2020

Durante el mes de julio de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato. Además, se ejecuta conforme el aumento solicitado desde mayo del 20%, esto es, 5 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak, dando respuesta las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG

SERVICIO	**DATO**	**jul-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	9.154
Servicio atención de llamadas mensual	5 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	**$16.830.047**

Otros servicios
De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada jul-20**
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	783
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	2.045
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	131

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada jul-20 en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$14.215	$11.130.345
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$844	$1.725.980
Seguimiento Medidas Cautelares	$1.875	$245.625
Total Otros servicios mensual		**$13.101.950**

Detalle final mes julio

	Contratado	Ejecutado jul-20
Ejecutado Atención llamadas 1455 + 20% adicional	$15.471.333	$16.830.047
Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$13.101.950
Totales Operación julio		**$29.931.997**
Total Contrato	**$22.919.690**	**$22.919.690**
Saldo sobre ejecutado periodo		**$7.012.307**

En el mes de julio de 2020 respecto a todos los servicios SATT, se requirió una ejecución sobre lo estimado de $7.012.307 en los servicios de 1455 y llamadas de emergencias

Respecto a este mes, julio 2020, se pagó una factura a Holdtech S.A correspondiente al 20% de aumento del contrato conforme lo señalado en el párrafo cuarto, por un monto de $4.890.700.- por lo que la sobre-ejecución final del período julio 2020 fue de $2.121.607.-

Desglose	Valor Mensual	Totales
Sobre-ejecución julio 2020		$7.012.307
Pago 20% de aumento		-$4.890.700
Total sobre-ejecución del período julio 2020		**$2.121.607**

Agosto 2020

Durante el mes de agosto de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato. Además, se ejecuta conforme el aumento solicitado desde agosto de, 6 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak, dando respuesta las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG

SERVICIO	DATO	AGO-20
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	13.239
Servicio atención de llamadas mensual	6 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	**$26.307.233**

Otros servicios
De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	Dato	Cantidad realizada AGO-20
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	735
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	2.334
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	174

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	Valor Unitario	Cantidad ejecutada AGO-20 en $CLP
Llamadas de Emergencia	$14.215	$10.448.025
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$844	$1.969.896
Seguimiento Medidas Cautelares	$1.875	$326.250
Total Otros servicios mensual		**$12.744.171**

Detalle final mes agosto

	Contratado	**Ejecutado AGO-20**
Ejecutado Atención llamadas 1455	$21.526.278	$26.307.233
Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$12.744.171
Totales Operación agosto		**$39.051.404**
Total Contrato	**$33.865.335**	**$33.865.335**
Saldo sobre ejecutado periodo		**$5.186.069**

En el mes de agosto de 2020 respecto a todos los servicios SATT, se requirió una ejecución sobre lo estimado de $5.186.069 en los servicios de 1455 y llamadas de emergencias

Septiembre 2020

Durante el mes de SEPTIEMBRE de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato. Además, se ejecuta conforme el aumento solicitado de 6 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak, dando respuesta las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG

SERVICIO	**DATO**	**sep-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	13.701
Servicio atención de llamadas mensual	6 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	**$27.042.275**

Otros servicios
De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada SEP-20**
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	883
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	3.107
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	210

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada SEP-20 en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$14.215	$12.551.845
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$844	$2.622.308
Seguimiento Medidas Cautelares	$1.875	$393.750
Total Otros servicios mensual		**$15.567.903**

Detalle final mes septiembre

	Contratado	**Ejecutado sep-20**
Ejecutado Atención llamadas 1455 + 20% adicional	$21.526.278	$27.042.275
Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$15.567.903

Totales Operación julio		**$42.610.178**
Total Contrato	**$33.865.335**	**$33.865.335**
Saldo sobre ejecutado periodo		**$8.744.843**

En el mes de septiembre de 2020 respecto a todos los servicios SATT, se requirió una ejecución sobre lo estimado de $8.744.843 en los servicios de 1455 y llamadas de emergencias.

Octubre 2020

Durante el mes de octubre de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato. Además, se ejecuta conforme el aumento solicitado de 6 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak, dando respuesta las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG

SERVICIO	**DATO**	**oct-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	9.034
Servicio atención de llamadas mensual	6 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	**$21.526.278**

Otros servicios

De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada OCT-20**
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	792
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	2.734
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	218

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada OCT-20 en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$14.215	$11.258.280
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$844	$2.307.496
Seguimiento Medidas Cautelares	$1.875	$408.750
Total Otros servicios mensual		**$13.974.526**

Detalle final mes octubre

	Contratado	**Ejecutado OCT-20**
Ejecutado Atención llamadas 1455 + 20% adicional	$21.526.278	$21.526.278
Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$13.974.526
Totales Operación octubre		**$35.500.804**
Total Contrato	**$33.865.335**	**$33.865.335**
Saldo sobre ejecutado periodo		**$1.635.469**

En el mes de octubre de 2020 respecto a todos los servicios SATT, se requirió una ejecución sobre lo estimado de $1.635.469 en los servicios de 1455 y llamadas de emergencias.

Noviembre 2020

Durante el mes de noviembre de 2020 las llamadas de atención del fono 1455 se ejecuta según lo detallado en contrato. Además, se ejecuta conforme el aumento solicitado de 6 posiciones día y 2 posiciones noche más un ejecutivo adicional por peak, dando respuesta las llamadas recibidas en primera y segunda instancia de acuerdo con los protocolos determinados por SERNAMEG

SERVICIO	**DATO**	**nov-20**
Atención de llamadas	TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	9.194
Servicio atención de llamadas mensual	6 posiciones día, 2 posiciones noche, más un ejecutivo adicional por peak.	**$21.526.278**

Otros servicios

De acuerdo con lo estipulado en el contrato, para los otros servicios se ejecutan la siguiente cantidad de prestaciones de acuerdo con los requerimientos recibidos.

Servicio	**Dato**	**Cantidad realizada nov-20**
Llamadas de Emergencia	Total de activaciones efectivas	728
Seguimiento Denuncias en Carabineros	Total de partes recepcionados	2.554
Seguimiento Medidas Cautelares	Total de actas gestionados	208

El monto mensual de los servicios ejecutados se detalla en la siguiente tabla.

GESTIÓN	**Valor Unitario**	**Cantidad ejecutada nov-20 en $CLP**
Llamadas de Emergencia	$14.215	$10.348.520
Seguimiento Denuncias en Carabineros	$844	$2.155.576
Seguimiento Medidas Cautelares	$1.875	$390.000
Total Otros servicios mensual		**$12.894.096**

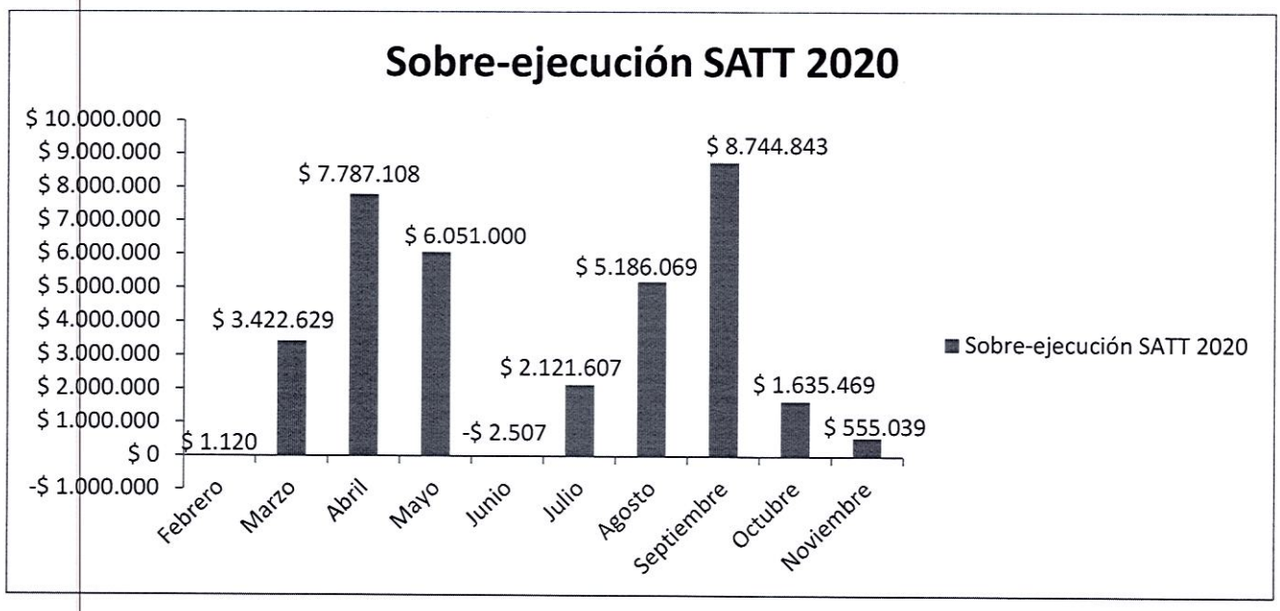
Detalle final mes noviembre

	Contratado	**Ejecutado nov-20**
Ejecutado Atención llamadas 1455 + 20% adicional	$21.526.278	$21.526.278
Ejecutado Otros servicios	$12.339.057	$12.894.096
Totales Operación noviembre		**$34.420.374**
Total Contrato	**$33.865.335**	**$33.865.335**
Saldo sobre ejecutado periodo		**$555.039**

En el mes de noviembre de 2020 respecto a todos los servicios SATT, se requirió una ejecución sobre lo estimado de $555.039 en los servicios de 1455 y llamadas de emergencias.

Sobre-ejecución SATT 2020	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**
Monto mensual	-	$ 1.120	$ 3.422.629	$ 7.787.108	$ 6.051.000	-$ 2.507

Sobre-ejecución SATT 2020	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Monto mensual	$ 2.121.607	$ 5.186.069	$ 8.744.843	$ 1.635.469	$ 555.039	-	**$ 35.502.377**



Sin perjuicio de lo anterior, durante el mes de febrero 2020, se distribuyeron recursos con el fin de reconfigurar botones de emergencia ya existentes con la empresa anterior, debido al cambio forzado de número de emergencia (800 800 630) y la necesidad de dar aviso del cambio a las mujeres que tenían este servicio activo a la fecha del cambio de proveedor. La lista de reconfiguración contenía 1764 casos de mujeres para reactivar en el servicio de emergencia, de lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- Se cargó el 100% de los números de teléfono para darles prioridad en caso de llamar al nuevo número.
- Se envió un SMS al 100% de los casos dando aviso del cambio de número de emergencia.
- 1468 casos fueron gestionados telefónicamente buscando reconfigurar el número con la mujer en línea, esto corresponde a un 83,21% del total de las mujeres.
- Durante febrero fueron asignados a la facturación 347.
- De las reconfiguraciones de botones pendientes para facturación desde febrero, en la facturación de junio se solicitó la facturación de 11 botones para agregar en el cobro de "otros servicios".

Detalle mensual reconfiguración llamada emergencia

GESTIÓN	CANTIDAD
RECONFIGURACIONES SOLICITADAS	1764
NÚMEROS ACTIVADOS EN SISTEMA HOLDTECH	1764
NÚMEROS AVISADOS DEL CAMBIO VÍA SMS	1764
NÚMEROS GESTIONADOS TELEFONICAMENTE	1468
NÚMEROS INFORMADOS EN FACTURA DE FEBRERO	347
NÚMEROS INFORMADOS EN FACTURA DE JUNIO	11
NÚMEROS PENDIENTES DE INFORMAR EN FACTURA	**1110**

De esta forma, existen 1110 re-configuraciones del servicio de llamada de emergencia que no han sido pagadas a la empresa Holdtech SA, **lo que equivale a un monto total de $15.778.650.**

Conforme a lo señalado, y a modo de conclusión, se solicita autorizar y aprobar el pago de lo sobre-ejecutado por la empresa Holdtech S.A. respecto del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, en los meses de febrero a noviembre 2020, monto que asciende a la suma Total de **$51.281.027**.- conforme el detalle resumido que se indica a continuación, y en caso de así disponerlo, se instruya a Fiscalía para la confección del acto administrativo correspondiente.

SOBRE-EJECUTADO A NOVIEMBRE 2020		$ 35.502.377
Llamadas de emergencia reconfiguradas (saldo)	1110	$ 15.778.650
	TOTAL	**$ 51.281.027**

Sin otro particular, le saluda atentamente,

MARÍA LORETO FRANCO ZUÑIGA
JEFA DE UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

fdc, rrf.
Distribución:

- Archivo Área Violencia Contra las Mujeres
- Gabinete

HOLDTECH S A

VENTAS DE CONTAC CENTER Y ASESORIAS DE DESARROLLO INFORMATICO

Dirección:
LIRA 278
Santiago - Santiago
Fono: 224297770
http://www.holdtech.cl/
Sucursal 1: Ruta D-43. N°901,piso 3, Coquimbo

R.U.T.: 76.650.100-1

FACTURA NO AFECTA O EXENTA ELECTRONICA

Nº 278

S.I.I. - SANTIAGO CENTRO

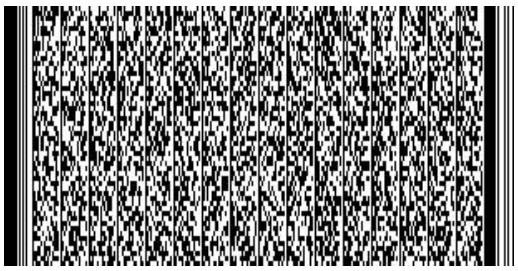
Santiago, 14 de diciembre de 2020

Señor(es)	: SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GENERO	**Teléfono**	:
R.U.T.	: 60.107.000-6		
Giro	: ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA	**Forma de Pago**	: CREDITO 30 DIAS
Dirección	: HUERFANOS 1219		
Comuna	: SANTIAGO	**Ciudad**	: SANTIAGO

Referencia :

Ítem	Código	Descripción	U.M.	Cant.	Precio Unit.	Valor Dscto.	Total
1	0	Sobre-Ejecutado de febrero a Noviembre 2020	UN	1	35.502.377	0	35.502.377
2	0	Llamadas de emergencia reconfiguradas (saldo 1.110)	UN	1	15.778.650	0	15.778.650

SON: CINCUENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y UN MIL VEINTISIETE PESOS.--



Timbre Electronico S.I.I.

Resolución 80 del 22/08/2014 Verifique Documento: http://www.sii.cl

Exento: $ 51.281.027 Total: 51.281.027

Observaciones:

Cancelado por : _____

Documento creado por www.facturacion.cl

N° de Registro 290917

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

MEMORANDUM N°580/2020 DAF

A : MARIA LORETO FRANCO
JEFA NACIONAL VCM

DE : FERNANDO PAZ MUÑOZ
JEFE(S) DEPTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

MAT. : Certifica Disponibilidad Presupuestaria.

FECHA : Santiago, diciembre 22 de 2020

Junto con saludar, y en virtud a lo expuesto en su Memorándum N°287 de fecha 21 de diciembre de 2020, informo que existen recursos disponibles del Programa 03 Programa VCM, subtítulo 24.01.007 Bienes y Servicios de Consumo por el monto de **$51.281.027.- (cincuenta y un millones doscientos ochenta y un mil veintisiete pesos)** para el pago de lo sobre ejecutado a la Empresa Holdtech S.A. respecto del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, entre los meses de Febrero a Noviembre 2020.

Considerando el monto señalado con anterioridad, los saldos disponibles, para los próximos incrementos, ascienden la suma de **$64.078.013.- (sesenta y cuatro millones setenta y ocho mil trece pesos).-** para el Subt. 24.01.007 Bienes y Servicio de Consumo.

Sin otro particular, se despide atentamente,

Fernando Agustin Paz Muñoz
Firmado digitalmente por Fernando Agustin Paz Muñoz
Fecha: 2020.12.22 15:14:57 -03'00'

FERNANDO PAZ MUÑOZ
JEFE(S) DEPTO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

MZS/lta
Distribución:
- Archivo DAF
- Presupuesto

UNIDAD DE PRESUPUESTO FOLIO N° 761 22-12-2020

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Registro: 290746

MEMORANDUM N° 954- 2020 DIRECCIÓN

DE : **CAROLINA PLAZA GUZMÁN**
DIRECTORA NACIONAL

A : **MARCIA GALLEGUILLOS ARANCIBIA**
FISCAL (S)

MAT. : **Lo que indica**

FECHA : **Santiago, 16 de diciembre de 2020**

Junto con saludar, me permito dirigirme a Ud. para solicitar la confección de Acto Administrativo que reconoce el pago de la Factura no Afecta Exenta Electrónica N° 278, emitida por la empresa Holdtech S.A., por el monto de $ 51.281.027.-, correspondiente al Servicio de Atención Telefónica y Telemática, en los meses de febrero a noviembre 2020, conforme el detalle resumido que se indica a continuación:

SOBRE-EJECUTADO A NOVIEMBRE 2020		$35.502377.-
Llamadas de emergencia reconfiguradas (saldo)	1110	$15.778.650.-
	TOTAL	$ 51.281.027.-

Remito todos los antecedentes disponibles, a fin que se pueda confeccionar y gestionar el reconocimiento de pago antes señalada.

Lo anterior, solicito a usted realizar los actos administrativos correspondientes, conforme lo instruido en el presente memorándum.

Sin otro particular, se despide cordialmente,

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
DIRECTORA NACIONAL

CAROLINA PLAZA GUZMÁN
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

MSG/

CC.:- Gabinete Dirección

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

Registro: 290888

MEMORANDUM N° 286 /2020 VCM

DE: **MARÍA LORETO FRANCO ZUÑIGA**
JEFA NACIONAL UNIDAD VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

A: **FERNANDO PAZ MUÑOZ**
JEFE (S) DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

MAT **: Solicita Certificado de disponibilidad presupuestaria**

FECHA **: Santiago, 21 de diciembre 2020**

Junto con saludar y por medio del presente, vengo en solicitar certificado de disponilidad presupuestaria para el pago de lo sobre-ejecutado por la empresa Holdtech S.A., respecto del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, entre los meses de febrero a noviembre de 2020. Para lo anterior, solicito tener presente los siguientes antecedentes:

Que, con fecha 22 de enero de 2020 el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, contrata la prestación de servicios, para la atención telefónica y telemática especializada en Violencia Contra Las Mujeres, con la empresa Holdtech S.A.., La referida contratación fue aprobada mediante Resolución Exenta N° 0044, de 2020 del SernamEG.

El contrato base, comprende respecto del servicio de Atención de las llamadas al fono ayuda y orientación en violencia contra las mujeres 1455, la cantidad de 6.650 llamadas mensuales, volumen de llamadas que aumentaron considerablemente en razón de diversos factores, entre otros, la situación de pandemia que afecta al mundo y la crisis sanitaria por la que nos encontramos atravesando ocasionada por coronavirus COVID-19, lo que ha generado que el público objetivo de los dispositivos de Violencia contra las Mujeres del Servicio se vean impedidos de asistir físicamente a los Centro de Atención, generándose un incremento exponencial en la cantidad de llamadas del Servicio de Atención Telefónica, lo que afectó el normal desarrollo del contrato, a modo de ejemplo, durante el mes de abril del año 2020, se superaron las 14.000 llamadas mensuales y en mayo se superaron las 16.000. Es por ello, que exisitó la necesidad de

ampliar el contrato referido, al máximo permitido, lo que permitió aumentar la cobertura de atención de llamadas al fono 1455 de 6.650 a 8300 del período Mayo a Julio 2020, a un costo mensual adicional de $4.890.700, y a 10.234 llamadas en el período de Agosto a Diciembre 2020, a un costo mensual adicional de $10.945.645. Ahora bien, a pesar de la ampliación de contrato al máximo permitido, se produjo una sobre ejecución del mimo.

Conforme a lo señalado, y a modo de conclusión, se solicita Certificado de Disponibilidad presupuestaria para lo sobre-ejecutado por la empresa Holdtech S.A. respecto del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, en los meses de Febrero a Noviembre 2020, cuyo monto asciende a la suma total de **$51.281.027**.-

Los fondos corresponde imputarlos al subtítulo 24.01.008 de la estrucutura de gastos de Bienes y Servicios de este Programa (Glosa 06).

Le saluda atentamente,

MARÍA LORETO FRANCO ZUÑIGA
JEFA NACIONAL UNIDAD VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

rrf.

- Unidad Violencia Contra las Mujeres

282921

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

APRUEBA CONTRATO PARA EL SERVICIO DE "ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES", CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA HOLDTECH S.A Y EL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

JLS/TEG/MLFZ/FPM/RMP

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GENERO
UNIDAD DE ADQUISICIONES
10 MAR 2020
INGRESADO AL PORTAL
ID/OC: 628-18-SG19

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 0044

SANTIAGO, 24 ENE 2020

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer; la Ley N° 19.886, de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, el Decreto Supremo N° 250 del 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; la ley 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos; ley N° 18.575, Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 21.192, sobre Presupuesto para el Sector Público para el año 2020; la resolución exenta N° 1420 del 08 de noviembre de 2019 y resolución exenta N° 33 del 2020, ambas del Servicio Nacional de la Mujer; y la Resolución N° 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República, que establecen normas de exención al trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, es un servicio público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relaciona con el/a Presidente/a de la República por intermedio del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y tiene por objeto, ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el mencionado Ministerio.

2. Que, mediante Resolución Exenta N°1420, de 08 de noviembre de 2019 se aprobó el llamado a Licitación Pública y las Bases Técnicas y Administrativas para la prestación los de servicios de Atención Telefónica y Telemática Especializada en Violencia Contra las Mujeres, para el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, publicándose dicho llamado en el portal www.mercadopublico.cl el día 12 de noviembre de 2019, bajo el ID N° 628–14-LR19.

3. Que, mediante Resolución Exenta Nº 033 de 17 de enero de 2020, se adjudicó la licitación antes referida al proveedor HOLDTECH S.A. y con fecha 22 de enero de 2020, el SernamEG y este proveedor suscribieron el contrato que por este acto corresponde sancionar.

RESUELVO:

1°.- APRUÉBASE el contrato de prestación de servicios celebrado entre Servicio Nacional de la Mujer y Holdtech S.A., de fecha 22 de enero de 2020, para la prestación del "Servicio de

FISCAL

Atención telefónica y telemática Especializada en Violencia Contra las Mujeres", del siguiente tenor:

"CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
ENTRE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO Y HOLDTECH S.A

En Santiago, a 22 de enero de 2020, entre el **Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género**, R.U.T. N° 60.107.000-6, organismo funcionalmente descentralizado del Estado, representado por su Directora Nacional (S) María Carolina Plaza Guzmán, cédula nacional de identidad Nº 12.264.030-2, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1219, comuna de Santiago, en adelante e indistintamente "SernamEG" o "el Servicio", y **Holdtech S.A**, RUT Nº 76.650.100-1, domiciliada en calle Lira N° 2078, comuna de Santiago, representada legalmente por don Luis Montecinos Aguirre, RUT 7.014.909-5, en adelante también e indistintamente "la empresa" o "el proveedor", se ha convenido el siguiente contrato:

PRIMERO: MARCO REGULATORIO

La ejecución del presente contrato se regirá por los siguientes instrumentos:

1) Ley 19.886 y y reglamento, contenido en el Decreto Supremo N° 250 de 2004
2) Las Bases Administrativas y Técnicas que rigieron el proceso de Licitación.
3) Las Orientaciones Técnicas para la contratación de un Servicio de Atención Telefónica y Telemática Especializada en Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, que se encuentren vigentes.
4) Las preguntas y respuestas que hayan surgido en el periodo de estudio de las propuestas.
5) Propuesta Técnica y Económica del proveedor.

Las partes declaran conocer y aceptar los documentos señalados precedentemente, los que pasan a formar parte integrante del presente contrato y a sus estipulaciones. En caso de contradicción entre uno y otro primará siempre la normativa de Compras Públicas, las Bases de Licitación, el presente contrato y la oferta técnica entregada por el proveedor, en dicho orden de prelación.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, por este acto, bajo su dirección y supervisión, contrata la prestación de un servicio de atención telefónica y telemática especializada en violencia contra las mujeres, **en adelante SATT**, cuyo objetivo fundamental es poner a disposición de todas las personas, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja, un medio de comunicación telefónico, idóneo y gratuito con funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año, con cobertura nacional, con la finalidad de que la ciudadanía acceda a una red pública y privada de apoyo, generando una alerta para la coordinación intersectorial de acciones, registro y seguimiento de las mismas bajo la dirección y supervisión del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

TERCERO: SERVICIOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS

Por este acto la empresa se obliga a prestar los servicios que a continuación se describen, con estricta sujeción a las directrices entregadas por el SernamEG a través de las orientaciones técnicas del dispositivo SATT, de las Bases que rigieron el proceso de Licitación y del presente instrumento.

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO - FISCAL

El presente contrato regula las siguientes líneas del servicio:

- Servicio de Atención de llamadas, Fono 1455.
- Servicio de Llamadas de Emergencia.
- Seguimiento de Denuncias en Carabineros.
- Seguimiento de Medidas Cautelares.

En estos servicios se debe asegurar en primer lugar la prestación de atención telefónica especializada en Violencia Contra las Mujeres, con funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año, con cobertura nacional y que funcione a través de una línea gratuita para quienes llaman y de uso exclusivo para el SernamEG.

Además, se deberá mantener una Plataforma Web que contenga toda la información de cada una de las atenciones que se provean, la cual deberá estar operativa desde la entrada en vigencia del contrato y hasta la fecha de su término; en ella, deberá especialmente cautelarse el resguardo de la información de las mujeres a la que se tenga acceso durante toda la prestación de los servicios.

A. DESCRIPCIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, FONO 1455

Se deberá habilitar un servicio de atención de llamadas denominado **Fono Ayuda y Orientación en Violencia Contra las Mujeres (1455).** Dicho servicio requiere cubrir la necesidad de orientación a la comunidad respecto de situaciones de violencia contra la mujer, vividas ya sea de manera personal, o bien por una tercera persona.

Este servicio debe funcionar los 365 días del año, las 24 horas del día, dentro del territorio nacional y de manera gratuita para quienes llamen. Ello implica que cualquier persona pueda acceder a orientación e información respecto a situaciones de violencia contra las mujeres en el contexto de pareja o ex pareja, violencia sexual y mujeres vulneradas por el delito de trata de personas, siendo siempre atendida/o por un/a Técnico/a o Profesional de atención telefónica capacitado/a especialmente en materias de violencia de género, de acuerdo a los scripts desarrollados por SernamEG y bajo su dirección y supervisión técnica. Se considerarán como mínimo 3 posiciones de atención durante el día y 2 posiciones de atención durante la noche. En los períodos de peacks, el servicio contará con a lo menos 4 posiciones disponibles durante el día y 3 durante la noche. Se entiende por peak el aumento intempestivo sobre el promedio del flujo habitual de llamadas. Para acceder al Servicio se deberá discar desde cualquier teléfono de manera gratuita al 1455 o al 800104008, de uso exclusivo de SernamEG, en el cuál se deberá permitir la atención y espera en línea de las personas que requieren atención telefónica, con la posibilidad de entregar mensajes proporcionados por SernamEG y la resolución de las consultas y orientación básica, de acuerdo a los scripts desarrollados por el Servicio.

Se contará con un sistema de traducción que permita la comunicación con personas que hablen lenguas originarias o idiomas extranjeros. Para la atención de personas con discapacidad auditiva se implementará un sistema de atención vía chat, desde el cual se pueda proceder a la traducción.

A través de la plataforma web se permitirá el seguimiento a nivel nacional de las llamadas que se realicen al número 1455, visualizando información que será requerida por la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del SernamEG. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

Procedimiento para el Servicio de atención de llamadas

- **Llamadas por situaciones de Violencia Contra las Mujeres:**

Estas llamadas pueden diferenciarse según su nivel en Llamadas de **Primer, Segundo y Tercer Nivel**, el cual se discriminará de acuerdo a la situación de violencia en el contexto de pareja o ex – pareja, por la que se consulta y el riesgo que ella representa para la mujer que la vive, el cuál debe ser evaluado en la llamada según parámetros y scripts señalados y dirigidos por SernamEG, definiendo si se trata de un Nivel Inicial, Nivel Medio, Nivel Grave o Vital.

a.- Protocolo de actuación en llamadas de Primer y Segundo Nivel

Estas llamadas corresponden a aquellas en que la situación de violencia en el contexto de pareja o ex–pareja por la que se consulta, representa para la mujer que la vive un Nivel Inicial de riesgo de violencia, en el caso de las de Primer Nivel y un Nivel Medio de riesgo de violencia, en el caso de las de segundo nivel, el que debe ser evaluado en la llamada según parámetros y scripts señalados y dirigidos por SernamEG.

En dicha llamada se debe procurar la contención emocional de quien llama, orientar e informar e incentivar la denuncia y protección de la víctima y/o el testigo o persona que realiza la llamada, explicando planes de seguridad, así como el flujograma que sigue una denuncia luego que ésta se ha judicializado.

Se deben abordar todos los llamados, explicitando la red de apoyo institucional con la que cuentan las mujeres, derivando a los dispositivos de atención de SernamEG u otras instituciones según corresponda de acuerdo a protocolos dirigidos y supervisados por SernamEG. Para ello, la empresa deberá contar con un catastro de distintas instituciones, considerando el área salud, justicia, Ongs, fundaciones, oferta programática SernamEG y todas aquellas que intervengan en temáticas de violencia o relacionadas, el que deberá mantenerse actualizado. Por su parte, SernamEG colaborará en la entrega de información relacionada con su oferta programática.

b.- Protocolo de actuación en llamadas de Tercer Nivel

Son llamadas que conllevan factores de riesgo grave o vital, por tanto, en el caso de tratarse de una llamada para solicitar apoyo frente a una situación actual de violencia contra la mujer, el contacto con Carabineros de Chile y/o Servicio de Salud más cercano debe ser prioritario para solicitar su presencia en el lugar donde ésta se encuentre y, de esta manera, prestarle auxilio y efectuar la denuncia correspondiente.

En dicha llamada se debe procurar contener emocionalmente a quien llama, orientar, informar e incentivar la denuncia y protección de la víctima y/o el testigo o persona que realiza la llamada, explicando planes de seguridad, así como el flujograma que sigue una denuncia luego que ésta se ha judicializado.

Es importante destacar la relevancia de fortalecer, durante la llamada, el contacto con las redes de apoyo de la mujer. Lo anterior busca que la mujer sea capaz de concebir a su entorno cercano como sostén durante el proceso anterior y posterior a una eventual denuncia y además como estrategia de protección frente a la violencia vivida. En el caso de ser una tercera persona la que solicita atención para una mujer, también se buscará que ella/él identifique la importancia de su acompañamiento para la mujer como red de apoyo.

Se debe además explicitar la red de apoyo institucional con la que cuentan las mujeres, derivando a los dispositivos de atención de SernamEG u otras instituciones, según corresponda.

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
FISCAL

Además, se debe activar protocolo de seguridad dirigido y supervisado por SernamEG para casos de violencia grave contra las mujeres, lo que permitirá la derivación a dispositivos de la Unidad en Violencia contra las Mujeres o la Línea de Violencia Extrema de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG Nacional, en casos de Femicidios frustrados, consumados y casos de connotación pública, de los que tome conocimiento el SATT.

c.- Seguimiento a llamadas de Tercer Nivel

El objetivo del seguimiento es evaluar el estado de la mujer, así como ofrecer apoyo y acompañamiento en el proceso en el que se encuentran para su recuperación integral, de acuerdo a los protocolos dirigidos y supervisados por SernamEG. Por el nivel de complejidad de los antecedentes en estos casos, de esta llamada se deben hacer al menos tres seguimientos, en distintos días y horarios por parte de Holdtech S.A.

El **primer seguimiento** se debe efectuar dentro de las primeras 12 horas después de recibido el llamado por SATT. Tiene como finalidad conocer la situación actual de la mujer, evaluar nivel de riesgo en el que permanece y reforzar estrategias de protección.

El **segundo llamado de seguimiento** se debe verificar dentro de las 24 horas siguientes al primer contacto sostenido con la mujer, consultando si ha tomado algún tipo de contacto con el dispositivo, programa o línea al cual se le derivó para su atención en SernamEG (telefónico o presencial).

Por último, el **tercer llamado de seguimiento,** debe tener lugar dentro de las 48 horas siguientes al primer contacto que se tuvo con la mujer. En él se constatará si fue contactada por parte de SernamEG y si, habiendo sido citada, acudió o no a la atención.

Si se verifica que no ha tomado contacto con el dispositivo o no ha sido atendida, se deberá notificar a la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Central de SernamEG y a la Dirección Regional que corresponda. Esto, para ofrecer la atención psico/socio/jurídica necesaria para enfrentar la situación vivida. En caso de haberse tratado de una llamada anónima, en esta etapa se deberán tomar los datos de la mujer que requiere atención.

d.- Tiempos promedio de conversación

Primer Nivel o Situaciones de riesgo Inicial: **7 minutos.**

Segundo nivel o Situaciones de riesgo Medio: **15 minutos**

Tercer Nivel o Situaciones de riesgo Grave o Vital: **20 minutos**

- **Llamadas por consultas, reclamos o sugerencias acerca de dispositivos SernamEG.**

a.- Si se trata de consultas o dudas respecto de direcciones y/o teléfonos de los dispositivos, se proporcionará dicha información según oferta programática nacional entregada por la Unidad en Violencia contra las Mujeres del nivel nacional del Servicio al SATT. El envío de la información se efectuará de manera mensual, con el fin de mantener siempre los datos actualizados.

b.- Si la llamada se refiere a dudas respecto de programas de SernamEG, de los cuales se carece de oferta programática actualizada (programas del Área Mujer y Trabajo, Mujer Sexualidad y Maternidad, Mujer y Participación Política) se re-direccionará el llamado, entregando el número de OIRS de SernamEG más cercana al domicilio de quien realiza la consulta. Además, se enviarán los datos de la persona, exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.

c.- Tratándose de reclamos respecto a programas o dispositivos SernamEG, se recibirán los mismos, buscando contener y escuchar activamente a la persona consultante, para luego direccionar su llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercana a su domicilio, se enviarán además datos de la persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS más cercana al domicilio de la persona consultante.

Se enviará copia de los reclamos recibidos al correo de **llamadaemergenciasernameg@sernameg.gob.cl**, al cual tendrá acceso la coordinadora del Programa de Atención, Protección y Reparación del Nivel Nacional, quien gestionará el reclamo en coordinación con OIRS Nacional.

De lo anterior corresponde realizar un seguimiento para verificar que la solicitud ha sido atendida dentro de 48 horas por parte de SATT, de lo que informará a la OIRS correspondiente y al correo **llamadaemergenciasernameg@sernameg.gob.cl,** en caso que la persona no hubiese podido establecer contacto hasta la fecha y persista con la consulta o reclamo.

- **Llamadas por otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres.**

En el caso de requerimientos por otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres o con Programas o dispositivos de SernamEG, se referenciará siempre al Servicio o Institución que corresponda o en su defecto a Chileatiende. Es importante evitar que las personas concurran a los dispositivos SernamEG, por materias que nos son propias de su cobertura.

B. DESCRIPCIÓN SERVICIO DE LLAMADA DE EMERGENCIA

Este servicio telefónico permite a las mujeres que son atendidas por los dispositivos Centro de la Mujer, Casa de Acogida, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual, Casa Trata de SernamEG, o mujeres Víctimas de Femicidios Frustrados, tomar contacto de forma prioritaria y preferente con el SATT, en caso de encontrarse en una situación de riesgo grave o vital por alguna situación de violencia ejercida por parte de su pareja o ex pareja.

a.-Procedimiento para activación de Servicio de llamadas de emergencia

Los equipos de los Centros o Casas (o Abogada de la Línea de Violencia Extrema) deben evaluar el riesgo de la violencia vivida por la mujer y, si esta evaluación arroja un riesgo grave o vital, las/los profesionales del equipo deberán informar de la necesidad de activar el dispositivo a Nivel Regional, el que a su vez informará a la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del Nivel Nacional de SernamEG. Dicha activación, por parte de los equipos territoriales o regionales del SernamEG, se realizará a través de planilla Excel de solicitud de activaciones, entregada por el SernamEG, la que deberá ser enviada preferentemente una vez al día al correo de llamadaemergenciasernameg@sernameg.gob.cl, con copia a Encargada Regional respectiva en caso de tratarse de una solicitud emanada de un Centro o Casa, correo que será visado por la Unidad en Violencia contra las Mujeres de la Dirección Nacional de SernamEG, consolidando la información de todas las usuarias que requieren el Servicio, salvo los casos urgentes que requieran activación inmediata, los cuales deben ser debidamente fundamentados.

Durante los días feriados, Sábado y Domingo, además de Lunes a Viernes desde las 17:00 horas, las activaciones que realicen los equipos territoriales y/o regionales del SernamEG, deben ser enviadas de manera conjunta al mail del prestador del servicio, copiando en todos los casos al correo llamadaemergenciasernameg@sernameg.gob.cl, y a la Encargada Regional respectiva.

FISCAL

También se podrá establecer en el futuro, a indicación y previa autorización de SernamEG, que las activaciones se realicen directamente en plataforma web que el proveedor dispondrá para tales efectos.

Además, funcionarias/os de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del SernamEG Nacional estarán autorizadas/os para solicitar la activación de este servicio en casos calificados para la asistencia prioritaria o designar y aumentar o disminuir la cantidad de activaciones que corresponde a cada dispositivo. Dicha lista de personas autorizadas se pondrá en conocimiento de la Empresa tras la firma del presente contrato. Lo anterior se realizará de manera directa por parte de los equipos en Plataforma Web con la que debe contar la Empresa.

Ingresada la solicitud al SATT, se realizará el primer intento de contacto con la usuaria como máximo a las 2 horas siguientes desde recibida la solicitud, indicando que se comunican por una medida de seguridad que le otorga SernamEG. En dicha llamada corroborarán los datos de la usuaria, señalando el número al cual se comunicará en casos de emergencia y que corresponde a una línea gratuita que funciona las 24 horas del día, todo el año, indicándole además que siempre tendrá que llamar desde el celular que se registró, pues de esta manera se enlazará dicho llamado con la base de datos con la que deberá contar la Empresa en Plataforma Web.

Con la activación realizada la mujer podrá contactarse de manera prioritaria con la línea gratuita, lo que permitirá gestionar las acciones correspondientes para su protección. **Para finalizar y dejar activo el servicio**, se solicitará hacer una llamada de prueba a la mujer.

b.-Procedimiento para acoger las llamadas de emergencia de las usuarias.

Las/os Técnicos/as o Profesionales de Atención telefónica capacitados/as especialmente en materias de violencia de género, deberán acoger la solicitud de ayuda de la mujer y ponerse en contacto con las instituciones pertinentes a la situación de emergencia (Carabineros, PDI, SAMU, etc.); posterior a este contacto, se deberán intercalar contactos telefónicos con la mujer al menos cada 10 minutos, monitoreando la situación hasta el cierre de la llamada de emergencia, es decir, cuando la mujer indique no sentirse amenazada o con algún tipo de riesgo, habiéndose constatado la llegada de la institución pertinente a la emergencia o bien la activación de alguna red que le brinde protección.

Posteriormente, deberá hacerse seguimiento dentro de las primeras 12 horas, para brindar una ayuda efectiva y acompañamiento a la mujer durante la situación de emergencia y hasta que ésta haya concluido, salvo que la mujer no acceda a recibirlos. Luego, se hará un segundo contacto máximo a las 24 horas siguientes, para verificar si ha tenido contacto con algún dispositivo de atención de SernamEG. Se concluirá con un tercer llamado, donde se pueda conocer si acudió a la citación programada con dispositivo.

De lo anterior debe quedar registro en Plataforma Web en el momento de la activación.

La duración de este servicio de acceso preferente será de tres meses (90 días) para la mujer, con carácter renovable a solicitud de SernamEG, de acuerdo al protocolo de evaluación de riesgo establecido por la institución.

c.- Procedimiento posterior al llamado de Emergencia.

La empresa deberá elaborar informes de emergencia que detallen el total de las acciones realizadas. El envío de los reportes de emergencia deberá efectuarse dentro de las 12 próximas horas al cierre de la emergencia, a las personas que el SernamEG designe. Las/os profesionales del SernamEG designadas/os para este efecto, contarán con accesos diferenciados para para visualizar dicho registro en la Plataforma Web.

El reporte debe contener las acciones realizadas, incluso fines de semana y festivos, a través del encargado/a de turno, incluidas las que no requieran intervención de instituciones relacionadas con la situación de emergencia (Carabineros, PDI, SAMU, etc.), por ejemplo, en las que sólo se llama para dejar constancia de un hecho que involucra al hombre que ejerce violencia, que no la impliquen un riesgo inminente o que incluso haya sucedido horas antes y la mujer no haya llamado de manera previa.

Para la notificación de una llamada de emergencia, se deberá contar con un sistema de alerta vía correo electrónico. Este sistema de alerta implica enviar un correo electrónico al dispositivo[1] al que esté vinculada la mujer, con copia a la/el encargada/o regional y profesionales de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del SernamEG Nivel Central, los que deberán a su vez tomar contacto con la víctima e informar de su situación, para ello deben tener acceso a Plataforma web con el fin de que puedan incluir en la misma, su informe y comentarios respecto a la emergencia.

Las siguientes gestiones puedan verificarse en la plataforma con la que cuente el Proveedor:

A través de la plataforma web se deberá permitir el seguimiento a nivel nacional de los casos de mujeres con activación de llamada de emergencia. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

a) Ingreso de la solicitud de activación (recepción de las solicitudes de activación mediante plataforma web) ingresando campos de información establecidos por SernamEG (con fecha y hora).

b) La confirmación de haberse activado o no en el teléfono de la mujer y las dificultades que se hubieran producido (con fechas y horas).

c) Información acerca del motivo de las eventuales activaciones del servicio por parte de la mujer.

d) Contactos de seguimiento posteriores de acuerdo a protocolo establecido por SernamEG.

e) Las/os profesionales de SernamEG designadas/os para este efecto, deberán contar con accesos diferenciados para realizar la solicitud de activación del servicio y para visualizar el funcionamiento de éste (nacional, regional y por dispositivo), para el control del servicio.

f) Por otro lado, para el inmediato aviso a los dispositivos, ya sea de dificultades en el contacto con la mujer en la entrega del servicio o para la notificación de una llamada de emergencia, se deberá contar con un sistema de alerta vía correo electrónico. Este sistema de alerta implica enviar un correo electrónico al dispositivo al que esté vinculada la mujer, además a la encargada regional y profesionales del SernamEG Nivel Nacional.

g) Audio de las llamadas de emergencia cursadas. Deberá quedar grabación a disposición de SernamEG, tribunales o fiscalía en caso de ser requeridas como medios de prueba.

FISCAL

[1] Dispositivos de SernamEG involucrados en este servicio: Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Violencia Sexual, Casa de Trata.

h) Se deberá identificar, de todas las mujeres registradas en la plataforma web, por cualquiera de los servicios, a aquellas mujeres que han activado el servicio de llamada de emergencia.

C. DESCRIPCIÓN SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES

El servicio de seguimiento es parte fundamental del abordaje en materia de protección de las mujeres que viven o han vivido violencia por parte de sus parejas o ex parejas que brinda SernamEG.

Este seguimiento considera la llamada posterior que se hace a una mujer que, viviendo situaciones de violencia, ha decidido efectuar una denuncia.

Este servicio se debe concretar a través de un seguimiento telefónico a realizar por parte de las Técnico/a o Profesional de Atención telefónica de SATT, a mujeres a quienes se les ha otorgado alguna medida cautelar decretada por el Centro de Medidas Cautelares (CMC) o cualquiera de los Tribunales de Familia del país, en el contexto de causas iniciadas por violencia contra la mujer por parte de sus parejas, ex parejas (ex convivientes o cónyuges) y padre de hijos en común.

Se excluirán de este seguimiento, las mujeres que ya están siendo atendidas por algún dispositivo SernamEG, Centros de la Mujer, Casa de Acogida, o Piloto de Acompañamiento Jurídico en Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago.

Esta parte del servicio considera lo siguiente:

- Recepción y clasificación de las medidas cautelares para contactar a las mujeres beneficiarias de las mismas.
- Estudio de cada acta para llevar y elaboración de un registro de la información relevante en el sistema informático.
- Realización de contacto telefónico con la mujer, evaluación del riesgo con pauta entregada por SernamEG, orientación en el proceso y derivación a dispositivos de atención (se realizan hasta 3 intentos de contacto en días y horas diferentes). En caso de resultar fallidos los contactos, se deberá efectuar el seguimiento por parte del dispositivo de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres respectivo.
- En los casos de las mujeres con nivel de riesgo grave o vital, se debe informar inmediatamente y en un plazo no mayor a 6 horas, a los Centros de la Mujer con copia a la Dirección Regional respectiva. Se solicitará a los Centros de la Mujer contactar a la mujer vía telefónica o a través de visitas domiciliarias, de acuerdo a la disponibilidad de cada uno. Del mismo modo se debe informar de las causas judiciales en las que hayan citado a Audiencia (cualquiera sea su naturaleza) para las gestiones respectivas por cada dispositivo.
- Informe diario de las mujeres a contactar con los antecedentes del caso vía email al Centro de la Mujer correspondiente a la comuna de residencia de la mujer.
- Entrega de los datos a través de plataforma web.

<u>Funciones y tareas comprometidas en el seguimiento:</u>

Las actas serán enviadas al SATT desde el Nivel Nacional de SernamEG o desde el Tribunal de Familia respectivo, para su seguimiento de manera periódica, las que deberán contener todos

los antecedentes de las denuncias, nombres y datos de contacto de las mujeres. De no contar con aquellos se deberá informar a la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Central o Regional, según sea el caso, para gestionar la entrega de información con el tribunal respectivo.

La Empresa deberá hacer una revisión de la información contenida tanto en la denuncia como en las notificaciones judiciales, la cual debe cotejarse en la llamada con la mujer y registrarse en la Plataforma antes mencionada. Para realizar este seguimiento se deberán leer los antecedentes de la notificación judicial en que se decretan las medidas cautelares. Una vez leída el acta, se deberá realizar una ponderación de los factores de riesgo y posteriormente se deberá contactar a la mujer en, al menos, tres intentos de llamadas en días y horarios distintos (entre las 9:00 am y las 19:00 horas).

En dicha llamada se debe evaluar el riesgo actual de la mujer y orientar respecto al proceso legal que está viviendo y efectuar derivación a dispositivos de atención de SernamEG que corresponda según su domicilio o lugar de trabajo o estudios. En todos los casos se deberá ofrecer el apoyo legal (representación jurídica de causas en Tribunales de Familia o Penales) y/o psicológico y social. Al mismo tiempo se debe entregar información a la mujer del curso que seguirá su causa en Tribunales de Familia o en Fiscalía y los datos del Centro de la Mujer de la comuna que corresponda. Se enviará un informe a cada centro, con el detalle de la derivación efectuada y copia del acta de Audiencia.

De estas llamadas se deberá elaborar un informe que deberá ser enviado por la empresa diariamente a los Centros de la Mujer donde se ha derivado a las mujeres. En los casos de niveles de riesgo grave o vital, se solicitará a los Centros de la Mujer programar visitas domiciliarias en caso de no poder contactarse en al menos tres oportunidades con la mujer dentro de las primeras 12, 24 y 48 horas desde recibido el informe. También debe ser enviada acta de la o las Audiencias de la causa judicial en las que se haya decretado la Medida, para la coordinación de las gestiones respectivas por cada dispositivo. Lo anterior se debe copiar vía correo electrónico a la Dirección Regional respectiva y a la Encargada del Dispositivo SATT a nivel nacional, quedando además registro en la Plataforma y base de datos con la que debe contar el Proveedor.

D. DESCRIPCIÓN SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS EN CARABINEROS

Cuando una mujer efectúe una denuncia en Carabineros de Chile, será necesario contactarla para poder ofrecer el acompañamiento debido en las acciones posteriores a su decisión de denunciar, considerando posibles citaciones por parte de Fiscalía o de Tribunales (Penales o de Familia) que requieren orientación, información y acompañamiento en esta materia, el cual podrá ofrecerse a través de la atención en dispositivos SernamEG por parte de profesionales especializados en la temática de violencia contra las mujeres.

Se deberán efectuar llamadas telefónicas a mujeres que a nivel nacional han realizado una denuncia en Carabineros y que han autorizado ser contactadas por SernamEG, con el objeto de recibir orientación respecto a la situación vivida, así como informar respecto al procedimiento judicial que corresponda según el Tribunal que tomará conocimiento de su denuncia. Además, se deberá efectuar la derivación al dispositivo de atención SernamEG más cercano al domicilio de la mujer.

Los datos de contacto y de la denuncia efectuada, serán enviados de manera semanal o con la periodicidad acordada con Carabineros de Chile, a través de la Zona Prevención y Protección de la Familia (ZONAFAM), sin que éste periodo pueda exceder de una semana, a través de correo enviado al Proveedor en formato Excel o bien, cargando dicha base de datos a través del ingreso directo a la plataforma dispuesta por el Proveedor desde el Nivel Central de SernamEG.

FISCAL

La base de datos consistirá en una lista de las mujeres mayores de 18 años, que hayan autorizado se informe su situación de víctima de violencia intrafamiliar y el vínculo que mantiene o mantuvo con quien la ha ejercido. Los datos emanan tanto de las llamadas recibidas en el fono 133 y/o 149 que han dado lugar a una denuncia, así como de las denuncias efectuadas en unidades policiales a lo largo del país e incorporadas al sistema AUPOL.

Procedimiento para seguimiento de denuncia.

Este seguimiento consiste en al menos cuatro llamadas, en días y horarios distintos, dentro de las 48 horas siguientes contadas desde que se recibe la base de datos por parte de SernamEG y que proviene de la Zona Prevención y Protección de la Familia (ZONAFAM).

De la base de datos enviada, se deberá priorizar el llamado de seguimiento a aquellas mujeres que presentan nivel de riesgo vital, luego al nivel de riesgo grave al momento de hacer la denuncia. Dicha llamada no podrá exceder las 24 horas desde que se recibe la base de datos por parte de SernamEG.

El resultado de dicha gestión debe ser notificado por correo electrónico al Centro de la Mujer que corresponda a la comuna de residencia de la mujer, para que los Centros o Casas de Acogida efectúen el contacto de conformidad al protocolo interno establecido por el SernamEG.

El objetivo de este seguimiento es evitar a la retractación o abandono del proceso judicial, mediante la orientación e información de SernamEG, promoviendo el acercamiento de las víctimas al Servicio a través de sus dispositivos de atención.

En dicho llamado se identificará el contacto por parte del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género para realizar el seguimiento de la denuncia efectuada.

- Si la persona que responde dice no conocer de dicha denuncia, se le indicará que puede llamar en caso de necesidad o para cualquier consulta al fono Orientación de SernamEG (1455), indicando que es un teléfono confidencial que atiende todos los días, las 24 horas, de manera gratuita, que incluso puede llamar desde celulares y que podrá consultar temas de violencia contra las mujeres como también dirección y/o teléfonos de los Centros de la Mujer y los Centros para Hombres que ejercen violencia en contexto de pareja.

- Si la mujer no se encuentra, se debe indicar a quien contestó, que se le llamará en otro momento.

- Si contesta la mujer e identifica la denuncia efectuada, se le solicitará contestar algunas preguntas para saber de su situación actual respecto a la persona denunciada, así como consultar si ha sido contactada o notificada por Fiscalía o Tribunal de Familia para acudir a audiencia. Se preguntará además respecto a la existencia o no de medidas cautelares.

- Si se identifica durante el llamado que la mujer no está segura de continuar con la denuncia, se le incentivará indicando la importancia a continuar con este proceso legal, tanto por las medidas de protección que se le pueden entregar para disminuir los niveles de riesgo y violencia, como para obtener sanciones para los responsables del mismo.

- Si la mujer no ha sido contactada por el Tribunal o Fiscalía y han transcurrido más tres semanas desde el día que realizó la denuncia, se le aconsejará que se acerque ya sea a

FISCAL

Tribunal de Familia o Fiscalía (donde se encuentre la denuncia) para averiguar en qué proceso se encuentra.

En el mismo llamado se le informará respecto a la oferta programática de SernamEG, en caso que quiera ser contactada para su atención, o bien dirigirse al dispositivo de atención más cercano a su domicilio, lugar de estudio o trabajo, señalándole el tipo de atención que puede recibir en dicho lugar y su ubicación.

Si en el contacto con alguna mujer se abordan situaciones que se consideren de riesgo grave o vital, o casos complejos, deberá remitirse información a la Unidad en Violencia contra las Mujeres Nacional de manera inmediata, una vez terminado el contacto.

De todas las acciones desplegadas en cumplimiento de este servicio deberá quedar registro en la Plataforma con bases de datos con las que debe contar el Proveedor y con un registro de la información, además de la generación de informes según requerimiento de SernamEG.

Partes de mujeres con riesgo vital o grave

El contacto debe ser efectuado dentro de las 24 horas siguientes contadas desde la recepción del listado enviado por SernamEG Nivel Central a la empresa y dentro del horario de 09:00 a 19:00 horas, realizando hasta tres intentos de contacto en horarios distintos. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, a lo menos, uno de estos llamados deberá ser efectuado después de las 17:00 horas.

Partes de mujeres con riesgo medio o inicial

El contacto debe ser efectuado dentro de las 48 horas siguientes, contadas desde la recepción del listado enviado por SernamEG a la empresa y dentro del horario de 09:00 a 19:00 horas. Se realizarán hasta tres intentos de contacto en distintos horarios. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, a lo menos, uno de estos llamados deberá ser efectuado después de las 17:00 horas.

La empresa se obliga a notificar a SernamEG los resultados de los contactos efectuados, mediante email dirigido al Centro de la Mujer que corresponda de acuerdo a la comuna de residencia de la mujer.

Además, a través de la plataforma web se deberá permitir el seguimiento al Nivel Nacional y a la Dirección Regional de SernamEG que corresponda, de los casos de mujeres que han realizado denuncia, las que han sido llamadas y aquellas con las que se ha tenido un contacto efectivo, además de todas las gestiones efectuadas por los/as operarios/as. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

De aquellas llamadas categorizadas con riesgo grave o vital en las cuales no se pudo efectuar el contacto, el sistema deberá generar una alerta en la plataforma que indique la situación de peligro para la mujer. Conjuntamente, se deberá enviar un reporte al mail, indicando en el asunto RIESGO GRAVE o RIESGO VITAL según sea el caso.

<u>CUARTO</u>: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

En el marco del presente contrato, la empresa además deberá asumir las siguientes obligaciones:

FISCAL

a. De los perfiles profesionales y funciones.

La empresa deberá ajustarse a los siguientes perfiles profesionales y funciones para la selección de las/os Técnico/as o Profesionales de atención telefónica, los cuales se establecen como un marco mínimo para su contratación. SernamEG, en conjunto con el Proveedor, podrá participar en la selección de los mismos.

Una vez efectuada dicha selección deberá ser capacitado el Proveedor bajo las directrices de SernamEG y de conformidad a lo dispuesto en su Oferta Técnica, y ser evaluados respecto a la misma al menos en una oportunidad para los efectos de continuar con su contratación.

Primer Cargo: Técnico/a o Profesional de Atención telefónica

El Proveedor deberá considerar para la contratación de Técnico/a o Profesional de Atención telefónica de SATT, lo siguiente;

• Personas que cuenten con estudios superiores y deseable experiencia en intervención en violencia contra las mujeres, intervención en crisis, atención de las mismas o monitoras en Violencia contra las Mujeres, y personas que cuenten con experiencia en el área de intervención de víctimas en situaciones traumáticas y/o de emergencia, tales como la atención (presencial, telefónica u otros medios de comunicación) de personas o grupos vulnerables, que impliquen la contención emocional de las mismas e intervención en crisis, entre otros similares.

• Los/as Técnicos/as o Profesionales de atención telefónica deberán manejar toda la información pertinente para todo tipo de servicios proveídos por SernamEG a través de SATT; no obstante, el Proveedor podrá asignar a ciertas/os Técnico/a o Profesional de atención telefónica la realización de servicios específicos, de acuerdo a habilidades y competencias.

Funciones:

• Brindar una atención cercana, acogedora y empática en la entrega de información, orientación y primera atención a mujeres en situación de violencia.

• Cumplir protocolos de los servicios dirigidos y supervisados por SernamEG.

• Participar activamente de las capacitaciones y evaluaciones de SernamEG.

• Participar activamente en las actividades de autocuidado de equipo.

• Registrar de forma adecuada e inmediata los datos que reflejen los servicios entregados.

Segundo Cargo: Supervisor/a

Profesional de las ciencias sociales, con experiencia en atención e intervención de víctimas de situaciones traumáticas y/o de emergencia.

Funciones:

• Velar por la correcta aplicación de los protocolos de atención por parte de operarios y operarias, junto con la aplicación de protocolos de operación críticos.

• Supervisar de manera regular el funcionamiento y calidad del servicio prestado.

• Evaluar atenciones realizadas por operarias/os.

• Coordinar y verificar activación efectiva del servicio de llamada de emergencia, supervisar informando a tiempo de la ocurrencia de una llamada frente a una situación de emergencia.

FISCAL

• Capacitar a operarios/as, apoyar respuestas de casos complejos.

• Informar nudos críticos, fallas o avances oportunamente.

• Manejar todo tipo de información que permita a operadoras y operadores desarrollar de manera óptima sus funciones.

• Facilitar todo tipo de información que SernamEG requiera sobre el funcionamiento del dispositivo telefónico y llamadas atendidas.

Tercer Cargo: Encargado/a de Turno

Operario/a que haya transitado cumpliendo las tareas y funciones que implican todos los servicios solicitados; se requiere un conocimiento a cabalidad de los mismos.

Funciones:

• Dar respuesta rápida y oportuna, especialmente en situaciones de emergencia en ausencia de supervisor/a.

• Verificar la correcta aplicación de los protocolos de atención por parte de operarios y operarias, junto con la aplicación de protocolos de operación críticos.

• Informar a la Supervisora de las situaciones de emergencia o situaciones críticas del Servicio que no pueda resolver en su ausencia.

b. <u>De la capacitación.</u>

La Empresa deberá evaluar y capacitar de forma continua a las Técnicos/as o Profesionales de Atención telefónica de SATT en temas de violencia, específicamente la violencia de género contra las mujeres, primera acogida, intervención en crisis, factores de riesgo, evaluación de riesgo, mapa de redes interinstitucionales, medidas de protección y autoprotección, cuidado de equipos, burn out, y otros procedimientos que sean dirigidos y supervisados por el SernamEG.

Se debe contemplar una inducción al trabajo de SernamEG y sus objetivos como institución, en especial atención al marco de trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres para todos y todas los/as profesionales y el análisis del modelo de atención de un Servicio de Atención Telefónica. Los aprendizajes deben ser evaluados una vez finalizada la capacitación a través de un instrumento por escrito y un ejercicio práctico.

La aprobación en la evaluación podrá constituir un requisito indispensable para la contratación y/o permanencia como operario u operaria para los servicios que SernamEG requiere. Se consideran las capacitaciones de forma periódica en actualización y profundización de temas particulares de acuerdo a necesidades del SernamEG y de los operadores y operadoras.

Los/as Técnicos/as o Profesionales de Atención telefónica del SATT deberán participar de las capacitaciones y evaluaciones de SernamEG a lo menos **4 veces durante el año** o según tiempos establecidos por el Servicio.

c. <u>Del plan de cuidado de equipo.</u>

La Empresa deberá contar con un plan de autocuidado, pues trabajar con el fenómeno de violencia repercute de diversas maneras en las personas, lo cual puede causar daños a nivel personal y al interior del grupo de trabajo. El cuidado de equipo se refiere a todas las acciones que se realicen con la finalidad de promover estados de bienestar y mantenerlos, previniendo déficits de salud física y mental.

FISCAL

Se deben generar condiciones para que el equipo técnico profesional de atención telefónica se desenvuelva en entornos favorables, en relación con la infraestructura, seguridad, desarrollo profesional, capacitación, entre otros.

A nivel grupal, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones; los liderazgos claros y democráticos; las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática, entre otros. A nivel grupal se deben procesar y canalizar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia como aquellas relacionadas a conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo y en sus dinámicas de interacción.

En general se espera que todo el equipo aporte a un clima de buen trato, cuidado, solidaridad de equipo, generando distintos espacios informales de contención, acogida, escucha y apoyo recíproco.

Por último, y a nivel individual, el autocuidado profesional y personal debe apuntar a acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativo y social. No autorresponsabilizarse en exceso y/o culpar a otros/as del equipo.

d. Condiciones del área de trabajo.

Para que las condiciones del área de trabajo de las/os Técnicas/os o Profesionales de Atención, se debe estimar un área promedio de por lo menos de 2,5 metros cuadrados por agente incluyendo áreas de circulación y equipos. Esto teniendo en cuenta un espacio para el descanso de 10 minutos cada hora, ejercicios de estiramiento y prevención. En los espacios de trabajo con áreas comunes, según norma ISO 14738:2002, el espacio disponible libre a partir del borde de la mesa para la movilidad de la silla y de la persona debe ser mínimo de 1 metro.

En cuanto a la superficie de planos de trabajo de oficina o escritorios, se recomienda una superficie de a lo menos 1,0 m2 (dependiendo de la tarea) para puestos de trabajo destinados a tareas de tipo administrativas. Es importante tener en cuenta que una medida cómoda para todos los puestos de trabajo es mínimo 90 cms. de ancho por 60 cms. de profundidad.

Respecto al asiento o Silla para puestos de trabajo, debe ser tapizado en lanilla (para una buena disipación de la transpiración e intercambio de calor) con su borde frontal levemente curvado hacia abajo, con el fin de no presentar un borde demasiado esquinado que presione los tejidos y músculos del muslo hacia la rodilla y así evitar la correcta irrigación sanguínea de las extremidades inferiores. El pedestal debe permitir que su altura sea regulable en un rango que cubra los comprendidos entre los 44 y los 51 cm, para cubrir el 90% de las personas, y sus cambios posibles, 40–52 cm, y regular cada uno la altura del asiento de 1 a 2 cm por debajo de la altura poplítea respectiva (rodilla-piso), para así evitar la compresión de la zona de tejidos y vasos en la zona inferior del muslo. El pedestal debe permitir una buena movilidad (giros en 360°), estabilidad y permitir el desplazamiento de la persona en su puesto. Debe ser regulable para la altura del asiento. Las sillas, deben tener un soporte ergonómico.

Cada puesto de trabajo debe tener un soporte de los pies y que exista una barrera entre cada agente que ayuda de minimizar el ruido.

Se debe tener el espacio suficiente para monitor, teclado y mouse. La torre del computador en base fija debajo de la superficie o en la medida de lo posible tener PC todo en uno.

Las principales características de los puestos de atención son:

FISCAL

- La comunicación se realiza mediante cintillos de comunicación, con micrófono y parlante que permiten regular el volumen.
- Capacidad de transferir llamadas a otros números internos y externos.
- Equipo de computación con software de atención flexible.
- Permite incorporación de distintos script y tareas.
- Contiene sistemas de búsqueda de datos en BD.
- Registro de datos en BD Sql Server y MySQL.
- Acceso a internet para realizar búsquedas especificas según se requiera.

La temperatura ambiente debe estar entre 20 y 24 grados centígrados, mientras que la presión sonora no debiese superar 75 db.

Las condiciones de ventilación son un factor muy importante, se debe tener en cuenta que un agente con computador equivale a 2.5 personas respirando. El exceso de monóxido de carbono genera sensación de sueño en los agentes, así que si quiere mantener la productividad deben tener buena ventilación ojalá natural dado que muchos agentes se enferman con los aires acondicionados.

Se recomiendan tubos fluorescentes, de alta eficiencia, con balastro electrónico y color de la luz tipo blanca-fría a luz-día (4.000 K ≤ °T ≤ 6.500 K), rendimiento cromático (Ra) de al menos 80, con sistema óptico parabólico de aluminio anodizado mate de alta calidad, adecuado para el confort visual en lugares con uso intensivo de pantallas de visualización de datos, con apantallamiento de rejilla laminar, ubicándolas sobre cada puesto de trabajo.

El lugar habilitado para el trabajo del Servicio de atención telefónica debe tener seguridad, ya sea un guardia, cámaras, alarmas de emergencia y/o vigilancia comunitaria.

Se debe contar con salidas de emergencia habilitadas y cumplimiento estricto a normativas de seguridad establecidas para el rubro.

e. Niveles de servicio comprometidos

La empresa compromete, como mínimo, los siguientes niveles de servicio:

• UP Time: Un 99% en el horario definido para todos los servicios.
• Nivel de Atención: llamar al 100 % de las personas derivadas por el SernamEG a través de la Plataforma web u otro medio idóneo de acuerdo a la demanda inicial.
• Para efectos del contacto con la mujer, se realizarán a lo menos 10 intentos dentro de cuarenta y ocho horas corridas a contar de la recepción de la información enviada por SernamEG.

El centro de atención para el cumplimiento de UP TIME requerido, considera:

• Sistemas internos de redundancia de servidores y computadores.
• Sistemas de respaldo de datos.
• Redundancia en proveedores de comunicación.
• Respaldo de energía eléctrica mediante equipos electrógenos y equipos UPS.

FISCAL

En caso de ocurrencia de averías u otras fallas en la infraestructura, sistemas computacionales, enlaces o cualquier otra circunstancia que afecte la normal prestación de los servicios comprometidos se informará a SernamEG en el transcurso de 2 horas contadas desde la ocurrencia del evento.
Para el cumplimiento de los niveles de servicio se considerarán los siguientes recursos:

PERFIL	FTEs
EJECUTIVOS ATENCIÓN TELEFÓNICA**	15
SUPERVISORES	3
ANALISTA DE GESTIÓN*	1
ANALISTA DE CALIDAD/TRAINER*	1
COORDINADOR	1*

*: Recursos NO dedicados 100% al servicio.
**: Se consideran 4 recursos bilingües (Ingles)

f. Demanda no utilizada.

Si bien el pago se efectuará de manera mensual, este monto cubre las demandas iniciales indicadas en las bases de licitación, por lo que podrá fluctuar de acuerdo a la demanda real de cada uno de los servicios.

Por lo anterior, para poder calcular el monto mensual a facturar por el proveedor, a fin de optimizar el presupuesto, el oferente podrá traspasar la demanda no utilizada de un servicio a otro, salvo el Servicio de Atención de llamadas (1455), previa autorización del/la jefe/a de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG.

g. Carga de base de datos

Para dar continuidad al servicio, el sistema considera el uso y transferencia de datos a través de planillas en formato Excel como base de datos que ésta cargará, tan pronto SernamEG le proporcione la información.
La Plataforma web contará con un respaldo histórico durante todo el tiempo que el contrato esté vigente. Los respaldos respectivos se entregarán a SernamEG una vez terminado éste.

h. Sistema registro de datos

Para brindar en forma eficiente el servicio, HOLDTECH cuenta con un SISTEMA CRM propio, desarrollado específicamente para administrar una Contact Center y sus servicios relacionados. Esta herramienta tecnológica provee un sistema integrado de registro, administración y seguimiento de las solicitudes de los usuarios del servicio.

Algunas características del sistema son:

- Considera una ficha única de registro de datos. Esta ficha podrá ser modificada por SernamEG, cambios que serán implementados en un máximo de 2 días hábiles desde comunicada la solicitud. Los datos o campos a completar en esta ficha única de registro son exportables a una planilla Excel y estarán a disposición de SernamEG en el plazo máximo de un día hábil desde comunicada la solicitud.
- El sistema también considera protocolos de atención (script) dirigidos y supervisados por SernamEG, que contemple las acciones a seguir por parte del operador. Dichos protocolos contemplan preguntas estructuradas, flujos de derivación o referenciación, instrumentos

FISCAL

de pesquisa de niveles de violencia y riesgo, mapa de recursos y ofertas institucionales disponibles, información territorial, subdividida por comuna de la red de servicios. Los scripts serán actualizados e incorporarán la información que se haya validado por SernamEG.

- Permitirá derivar internamente una llamada a diversos servicios e instituciones pre-establecidas dependiendo de la consulta. Estos incluirán policías, otros servicios públicos, fiscalías, etc.
- Permitirá el cruce de información y visualización de las llamadas y acciones del Servicio de Atención Telefónica a una mujer a través de su RUN u otro verificador (llamada de emergencia, cautelares, etc.). Lo anterior a modo de contar con un registro único e integrado con todos los servicios que se le han brindado a una mujer.

Se contará con respaldo digitalizado de audios de las llamadas atendidas para el Unidad en Violencia contra las Mujeres, para distintos efectos u otros objetivos que dicha Área determine.

- Almacena información de las llamadas Inbound y Outbound, registrando el número discado o el número desde el que se genera la llamada y Registro de fecha, hora, duración y operador que realiza cada atención.
- Registra llamadas perdidas de usuarios registrados en sistema para devolución de llamada por primer operador disponible.
- Permite ingresar información y datos de manera agregada de los usuarios que llaman como, por ejemplo: sexo, edad, estado civil u otros según se configure.
- Contiene formularios para aplicación de pautas.
- Todas las llamadas a contactos personales, como a instituciones de emergencias, se realizan con solo un clic en la pantalla.
- La derivación de las llamadas a cualquier otro número ya sea interno o externo, quedará en conferencia o traspasando la llamada.
- Contiene un módulo de registro histórico de comunicación con el usuario, donde se detalla hora, fecha, operador, los distintos procedimientos realizados al usuario y temas tratados.
- Funciona sobre base de datos SQL.
- Permite cargar y actualizar la información en forma masiva o manual, para facilitar la actualización de la información que se debe entregar a los usuarios y la carga de información de llamadas a realizar.
- La base de datos permite cargar información de múltiples formatos como bases de datos o planillas Excel que sean proporcionadas por SernamEG.
- Posee módulos de gestión que permitan realizar un manejo eficiente de los servicios prestados.

A través de la plataforma web permitirá el seguimiento a nivel nacional de las llamadas que se realicen al número 1455, visualizando información que será requerida por la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del SernamEG. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

A través de la plataforma web se permitirá el seguimiento a nivel nacional de los casos de mujeres con activación de llamada de emergencia. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).



a) Ingreso de la solicitud de activación, (recepción de las solicitudes de activación mediante plataforma web) ingresando campos de información establecidos por SernamEG. (Con Fecha y Hora)
b) La confirmación de haberse activado o no en el teléfono de la mujer y las dificultades que se hubieran producido. (Con Fechas y Horas)
c) Información acerca del motivo de las eventuales activaciones del servicio por parte de la mujer.
d) Contactos de seguimiento posteriores de acuerdo a protocolo establecido por SernamEG.
e) Las/os profesionales de SernamEG (designadas/os para este efecto), deberán contar con accesos diferenciados para realizar la solicitud de activación del servicio y para visualizar el funcionamiento de éste. (Nacional, regional y por dispositivo) para el control del servicio.
f) Por otro lado, y para el oportuno e inmediato aviso a los dispositivos, ya sea de dificultades en el contacto con la mujer en la entrega del servicio o para la notificación de una llamada de emergencia, se deberá contar con un sistema de alerta vía correo electrónico. Este sistema de alerta implica enviar un correo electrónico al dispositivo al que esté vinculada la mujer, además a la encargada regional y profesionales del Serna mEG nivel nacional.
g) Audio de las llamadas de emergencia cursadas. Deberá quedar grabación a disposición de SernamEG, tribunales o fiscalía en caso de ser requeridas como medios de prueba.
h) Se deberá identificar, de todas las mujeres registradas en la plataforma web, por cualquiera de los servicios, a aquellas mujeres que han activado el servicio de llamada de emergencia.

- Teléfonos móviles de respaldo.

La fiscalización del cumplimiento de los requerimientos técnicos de Registro de datos y Software señalados en este punto, corresponderá en forma conjunta a la Unidad en Violencia contra la Mujer y a la Unidad de Informática, ambas de SernamEG.

i. Grabación de llamadas

Se considera la grabación y almacenamiento del total de las llamadas de los ejecutivos hasta el término del contrato, momento en el cual podrán ser entregadas a **SERNAMEG** en formato de fácil almacenamiento. En ese momento, las grabaciones de los llamados serán borradas.

Estas grabaciones estarán siempre disponibles en línea o a requerimiento de **SERNAMEG**, de manera que permita dilucidar eventuales brechas en la atención que brindan los ejecutivos a los consumidores. Los funcionarios del **SERNAMEG** tendrán fácil acceso a cualquier llamado distinguiendo la fecha, ejecutivo, selección de IVR, o cualquier otro patrón de búsqueda que posea la herramienta.

Las grabaciones estarán disponibles en un sitio sftp con claves de acceso para que TGR pueda acceder a ellas, estarán rotuladas adecuadamente conforme estructura designada por **SERNAMEG**, de acuerdo al modelo de transferencia.

Se considerará además la realización de reportes diarios de status de la gestión del día versus grabaciones, entregando un informe mensual, con cuadratura de cierre del periodo, de las grabaciones encontradas y las gestiones que definitivamente quedaron sin grabación. Asimismo, se dará acceso a grabaciones multicanal on line e histórico (al menos por un año) a través de un aplicativo que permita una búsqueda por diferentes criterios.



j. Mantención.

La empresa cuenta con procedimientos de mantención preventiva de todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio. Dichos procedimientos se efectuarán de forma tal que no interrumpan los procesos normales de servicio y se encuentran contenidos en la oferta técnica presentada por el proveedor.

k. Seguridad.

Deben contemplarse la seguridad y la estabilidad de la conectividad con los servicios, la capacidad de recepción, los tiempos de demora en la implementación, rapidez y adaptabilidad tanto en la capacidad para implementar el servicio como en la aplicación de planes de contingencia previstos para aumentar o disminuir posiciones en distribución automática de llamados.

l. Requerimientos de Auditoria y Calidad.

El proveedor deberá entregar el servicio de Auditoria de la atención, a través de la grabación del 100% de las llamadas, en todos los servicios.

El proveedor debe contar con sistema de identificación DNIS (Dialed Number Identification Service) de ingreso y salida de llamadas, a fin de contar con la información respecto de fecha, hora y ejecutiva/o que atendió un llamado frente a alguna eventualidad (emergencias, reclamos u otros).

SernamEG realizará una prueba de certificación de los contenidos pre y post capacitación a las/os operarias/os, cuya aprobación mínima es de un 85%. Esta prueba considera preguntas para evaluar nivel de conocimientos con los que la persona cuenta respecto al trabajo de SernamEG con mujeres en el contexto de violencia contra la mujer.

SernamEG podrá realizar visitas sin previo aviso a la plataforma del Servicio de Atención Telefónica, con el objeto de supervisar técnicamente el funcionamiento del servicio y monitorear la calidad de las respuestas.

QUINTO: REPORTES DE GESTIÓN

Los datos generados en los diferentes servicios serán ingresados directamente en la Plataforma Web, para obtener de ellos informes de gestiones cualitativas y cuantitativas de reporte semanal, mensual, semestral y anual, que consideren distintas estadísticas de los niveles de los servicios, llamadas entrantes y salientes, niveles de llamadas entrantes atendidas, motivos de las consultas (estandarizados), entre otros, conforme a datos solicitados por SernamEG.

Se considera la entrega de reportes de gestión con periodicidad semanal vía correo electrónico a la contraparte técnica, en un archivo acumulativo que vaya incorporando la información diaria y que permita una visión y evaluación global (en cantidad y porcentaje) de cada servicio.

Además se entregará mensualmente un consolidado que contenga la información anterior, durante los primeros 5 días de cada mes, de acuerdo a especificaciones de SernamEG. Los consolidados serán entregados por productos, esto es Servicio de Atención de Llamadas y Llamadas de Emergencia, Seguimiento de Medidas Cautelares y Seguimiento de Denuncias en Carabineros, regionalizados.

Los formatos de los reportes semanales y mensuales serán entregados por la Unidad en Violencia Contra las Mujeres, y podrán ser modificados posteriormente conforme a las necesidades de SernamEG, lo que será comunicado oportunamente a través de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Servicio. Cuando SernamEG, a través de la Unidad en Violencia

FISCAL

contra las Mujeres lo requiera, podrá solicitar informes adicionales de los niveles de atención dentro de una jornada, los que deberán enviarse via e-mail en un plazo máximo de 1 día hábil.

Se considera la entrega de, a lo menos, los siguientes informes:

• Informe semanal de los servicios prestados, detallando las llamadas atendidas, las abandonadas y tiempos de espera del fono Ayuda y Orientación en VCM 1455.
• Informe semanal de situaciones peak o de demanda excesiva del servicio de fono 1455.
• Informe semanal consolidado de todas las llamadas de emergencia atendidas. Sin perjuicio de lo anterior, esta información estará disponible en la plataforma Web tan pronto se termine la atención de cada llamada de emergencia.
• Informe semanal de los Seguimientos de Medidas Cautelares detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
• Informe semanal de Seguimiento de Denuncias en Carabineros, detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
• Informe semanal de casos complejos abordados, con detalle del Centro al cual fueron derivados, seguimientos y resultados.
• Informe mensual de las llamadas recibidas al Fono Ayuda y Orientación en Violencia contra las Mujeres, regionalizado, detallando las atendidas, las abandonadas y tiempos de espera.
• Informe mensual consolidado de todas las llamadas de emergencia atendidas. Sin perjuicio de lo anterior, esta información deberá estar disponible en la plataforma Web tan pronto se termine la atención de cada llamada de emergencia.
• Informe mensual de los Seguimiento de Medidas Cautelares detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
• Informe mensual de Seguimiento de Denuncias en Carabineros, detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y sus resultados.
• Informe mensual de casos complejos abordados, con detalle del Centro al cual fueron derivados, seguimientos y resultados.
• Informe mensual de niveles de servicio.
• Gráfica de cada uno de los datos, con análisis cuantitativo y cualitativo de manera semanal y mensual.

Además de los reportes indicados, se dispondrá de un Informe mensual por escrito que dé cuenta de la actividad del centro de contacto, en donde se Incluyan las interacciones gestionados como soporte de la facturación correspondiente, que contendrá al menos:

- Composición de la Plataforma
- Atención y Gestión de Incidentes
- Horas Habladas
- Informe de Tráfico de Llamadas IVR
- Informe Tráfico de Llamadas
- Gestión de Incidentes Escritos
- Eventos destacables de la Plataforma y de los Sistemas de Atención
- Volúmenes y Tiempos de Operación
- Registros Tipificados
- Servicios Outbound
- Movimientos de Ejecutivos
- Informe de Actualización de Procedimientos de Atención, Scripts y Preguntas Frecuentes

FISCAL

- Capacitaciones
- Control de Calidad y Retroalimentación
- Informe de Medición de SLA
- Pago por Servicio Mensual

SEXTO: PLATAFORMA WEB

La empresa debe contar con una plataforma web para la gestión y supervisión de los diferentes servicios. Dentro de las principales características se deberán considerar las siguientes:

i. Módulo de administración general de servicios:

a.- Permitir acceso a distintos servicios en tres niveles: Nacional, regional y por dispositivo.
b.- Contener un buscador de servicios por Rut, que permita tener de manera rápida todos los servicios históricos prestados a un Rut en particular.
c.- Acceso a los comentarios históricos de cada uno de los servicios y los informes correspondientes, permitiendo generar alertas por correo electrónico a los diferentes dispositivos para comentarios pendientes de gestión.
d.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

ii. Módulo para gestión de Servicio de llamadas de emergencia:

a.- Permitir realizar solicitudes a través de formulario, definiendo la cantidad de solicitudes permitidas por región y por dispositivo.
b.- Permitir realizar seguimiento al estado del servicio.
c.- Contar con informes de emergencia en línea.
d.- Permitir descarga de audios que se soliciten.
e.- Permitir generar comentarios históricos para cada uno de los servicios.
f.- Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SernamEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
g.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

iii. Módulo para gestión de Servicio de llamadas atención Fono Ayuda y Orientación en Violencia contra las Mujeres:

a.- Permitir visualización en línea de las llamadas atendidas.
b.- Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SernamEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
c.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

iv. Módulo para gestión de Servicio de Seguimiento de Medidas Cautelares:

a.- Permitir visualización en línea de los seguimientos realizados.
b.- Permitir generar comentarios históricos para cada uno de los servicios.
c.- Descargar el acta recibida en word o pdf.
d.- Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SernamEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
e.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

FISCAL

v. Módulo para gestión de Servicio de Seguimiento de Denuncias en Carabineros:

a.- Permitir visualización en línea de los seguimientos realizados.
b.- Permitir generar comentarios históricos para cada uno de los servicios.
c.- Generación de Parte en PDF para descarga por parte del centro correspondiente.
d.- Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SERNAMEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
e.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

SEXTO: SUPERVISIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL SERNAMEG

En el marco de la **supervisión técnica y administrativa** efectuada al SATT, el Servicio a través de la Unidad de Violencia contra las Mujeres, podrá realizar acciones de acompañamiento, supervisión y asesoría, tales como:

- Otorgar constantemente directrices en cuanto a la atención telefónica y telemática especializada, especialmente a la forma en que se pondrá a disposición de las ciudadanas y ciudadanos del Estado de Chile, sobre todo en aquellos casos que dicen relación con mujeres que se encuentran en riesgo, por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en contexto de pareja.
- Extender acta de inicio de los servicios.
- Autorizar ajustes relativos al plan de trabajo, siempre que no contravengan las presentes bases ni el contrato y que en ningún caso excedan el plazo máximo del informe final.
- Revisión de informes de avance e informe final, asociados a la ejecución del servicio objeto de esta licitación.
- Aprobar los pagos de recepción conforme para los efectos del pago de la(s) factura(s).
- Autorizar el pago del servicio, conforme a los procedimientos internos del Servicio.
- Registrar los incumplimientos que dan lugar a la aplicación de las sanciones que se estipulan en bases.
- Notificar al contratante los incumplimientos técnicos detectados.
- Realizar la **supervisión técnica y administrativa** del presente acuerdo, controlando la ejecución y desarrollo del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos señalados en el presente contrato y las bases que rigieron el proceso licitatorio y por el cumplimiento de los plazos establecidos. Para ello, y sin que esta enumeración sea taxativa, el SernamEG podrá:

    - Acompañar en la intervención del Servicio de Atención Telefónica, a través de reuniones de coordinación y análisis de casos.
    - Supervisar el servicio entregado a través de llamados telefónicos, visitas en terreno, "cliente oculto/a", análisis de llamados, entre otros.
    - Asesorar técnicamente en relación a los casos y en el ámbito de ejecución de la prestación del servicio.

Para llevar a cabo el proceso de acompañamiento, supervisión y asesoría en la ejecución del presente acuerdo, se deberán revisar al menos los siguientes aspectos:

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
FISCAL

- Verificar el cumplimiento de los objetivos y servicios específicos contratados.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la ejecución del presente acuerdo.
- Levantamiento de nudos críticos en la ejecución del presente acuerdo.
- Asesorar a los técnicos o profesionales de atención telefónica del SATT cuando lo requieran.
- Dar respuesta a las consultas planteadas por el proveedor.
- Evaluar que las/los técnicos y Profesionales del Servicio de Atención Telefónica cumplan con los perfiles que se establecen a continuación.

SÉPTIMO: PRECIO Y FORMA DE PAGO

El monto total pactado para la prestación de los servicios que por este acto se contratan asciende a la suma total de 366.715.040.- exento de IVA (trescientos sesenta y seis millones setecientos quince mil cuarenta pesos), los que se pagarán de la siguiente manera, conforme a lo ofertado por el proveedor y lo establecido en las bases de la licitación:

Con cargo al presupuesto año 2020, la suma total de $212.308.707 (doscientos doce millones trescientos ocho mil setecientos siete pesos) y conforme al presupuesto año 2021 $154.406.333 (ciento cincuenta y cuatro millones cuatrocientos seis mil trescientos treinta y tres pesos), todos valores exentos de IVA.

Los montos correspondientes a los años 2021 deberán ser imputados a la respectiva ley de presupuesto, siempre que exista disponibilidad presupuestaria para ello y se cumplan las condiciones establecidas para los respectivos desembolsos.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica, dentro de 30 días corridos, contados desde la fecha de la presentación de la factura, la que deberá ser ingresada en la Oficina de Partes del SernamEG, ubicado en Huérfanos N° 1219, comuna de Santiago y previa certificación conforme por parte de la contraparte técnica respectiva, para lo cual deberá acompañar además certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y sociales, emitido por la Dirección del Trabajo y copia de las liquidaciones de sueldo, firmadas por los trabajadores.

Modalidad de Pago:

1) Llamadas de Atención (1455). Este servicio se pagará mediante un monto fijo mensual que asegure la atención de a lo menos 6.650 llamadas y con un tope mensual máximo de $ 11.288.700.-
2) Llamadas de Emergencia. Este servicio se pagará a través de un monto fijo mensual correspondiente a 600 llamadas de llamadas de emergencia que efectivamente ocurran y con un tope mensual máximo para este servicio de $9.099.6000.-
3) Seguimiento de Medidas Cautelares. Este servicio se pagará a través de un monto fijo mensual correspondiente a 400 seguimientos, que efectivamente ocurran y con un tope mensual para este servicio de $ 800.000.-
4) Seguimiento de Denuncias en Carabineros. Este servicio se pagará a través de un monto fijo mensual correspondiente a 3.628 seguimientos que efectivamente ocurran y con un tope mensual de $ 3.265.200.-

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO FISCAL

OCTAVO: VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato comenzará una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo aprueba y tendrá una duración de 16 meses y hasta que se cumplan a cabalidad la totalidad de las obligaciones que derivan de él, sin perjuicio que la duración estará supeditada a la existencia de recursos disponibles, según lo establecido en la ley de presupuestos respectiva.

Por razones de buen servicio y de continuidad de la función pública, el proveedor adjudicado podrá comenzar a prestar los servicios a partir del 01 de febrero de 2020, aun cuando no se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el correspondiente contrato. Con todo, no se efectuará pago alguno antes de la total tramitación del acto aprobatorio

NOVENO: MODIFICACIÓN Y TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El contrato podrá terminarse anticipadamente y en forma administrativa, mediante resolución fundada, a través de comunicación escrita enviada por carta certificada al adjudicatario con una anticipación de 30 días corridos a la fecha de dicho término, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 77° y 79° del D.S. N° 250, que contiene el Reglamento de la Ley N° 19.886, por las siguientes causales:

a) Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.

El contrato podrá ser dejado sin efecto por mutuo consentimiento, caso en el cual, ninguna de las partes tendrá derecho a indemnización.

b) Término Anticipado por Incumplimiento del Contratista.

1. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante.
2. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
3. Registrar el proveedor saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores, o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

c) Término del contrato por Resolución de Liquidación, en Procedimiento Concursal de Liquidación.

El SERNAMEG podrá, en cualquier momento, poner término al contrato, sin indemnización alguna al contratante, notificándolo por escrito mediante carta certificada, si se decretara la Resolución de liquidación firme y ejecutoriada, en procedimiento concursal de liquidación o se disolviere la sociedad, sin perjuicio de ejercer los derechos e interponer en su contra las acciones civiles y penales que procedan. Sin perjuicio de lo anterior, si el contratante en estado de notoria insolvencia mejora las cauciones entregadas o las existentes son suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato, el SERNAMEG podrá darle continuidad al mismo.

En tal caso, por resolución fundada se pondrá termino al contrato, previa notificación al contratista por carta certificada y, se hará efectiva la Póliza de Seguro, Boleta de Garantía Bancaria, Certificado de Fianza o documento que se haya entregado para garantizar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del contrato, pago de multas, y de pago de obligaciones laborales y previsionales con los trabajadores del contratante.

Respecto al término anticipado del contrato por incumplimiento grave de las obligaciones, se entenderá que existe incumplimiento cuando los objetivos previstos para la contratación no se logran en forma reiterada o en sus aspectos sustantivos, por circunstancias que resultan imputables al contratista, como, por ejemplo:



a. La verificación de causales constitutivas de falta grave, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente (Multas), en número que supere las 2 dentro de un mes o las 8 a lo largo del contrato.

b. La verificación de causales constitutivas de falta moderada, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente (Multas), en número que supere las 6 dentro de un mes o las 24 a lo largo del contrato.

c. La verificación de causales constitutivas de falta leve, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente (Multas), en número que supere las 10 dentro de un mes o las 40 a lo largo del contrato

d. La negativa, sin causa justificada, de prestar cualquiera de los servicios que hubiere comprometido en su oferta, que sean procedentes, y cuya negativa signifique un claro perjuicio para el SernamEG.

e. Haber sido calificado deficientemente en dos periodos continuos de evaluación. Dicha evaluación se realizará por la contraparte técnica trimestralmente, y de cuyos resultados se comunicarán a la empresa.

f. Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el párrafo **Obligaciones de la Empresa, Reportes de Gestión o Plataforma Web** de las presentes bases.

g. Aplicación de multas por un monto igual o superior al 15 % del valor total del contrato en el periodo de un año.

h. Incorporar en la facturación costos que no hayan sido expresa y específicamente descritos en la oferta.

i. Ceder o transferir, sea total o parcialmente los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

j. Si tratándose de una unión temporal de proveedores, al determinar qué antecedentes presentarían para ser considerados en la evaluación respectiva, los integrantes de la misma hubieren ocultado información relevante para la ejecución del respectivo contrato que afecte a alguno de ellos.

k. Incumplir el deber de confidencialidad de datos y propiedad de conformidad a lo expresado en las presentes bases.

l. No haber renovado la garantía de fiel cumplimiento en aquellos casos en que SernamEG haya debido ejecutarla en todo o parte.

Lo establecido precedentemente, es sin perjuicio de las acciones que el SernamEG pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos, con la correspondiente indemnización de perjuicios.

En todos los casos de término anticipado, el adjudicatario estará obligado a entregar, a plena satisfacción de SernamEG, aquellos servicios, que se encuentran pendientes al momento de comunicársele el término anticipado, salvo que SernamEG opte por una solución distinta, la cual notificará por escrito al adjudicatario. Asimismo, SernamEG se encontrará facultada para hacer efectiva la boleta de garantía de fiel cumplimiento lo que, en caso alguno dará derecho a indemnización para el contratante, sin perjuicio de que serán pagados todos los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de notificación de la resolución que pone término al contrato.



Procedimiento de término de contrato.

De la decisión de poner término al contrato, se notificará al contratista por cualquier medio escrito idóneo que asegure la comunicación; como la carta certificada; dejando constancia de la circunstancia que motivaron la decisión, la fecha y hora de la notificación. El oferente adjudicado tendrá un plazo de 10 días hábiles, desde la notificación de la comunicación, para efectuar sus descargos, por escrito, dirigido a la contraparte técnica.

Si la contraparte técnica estimare que los descargos no justifican la infracción, la decisión de poner término se materializará por medio de resolución fundada, la cual se entenderá notificada al contratista transcurridas 24 horas desde la publicación del acto administrativo en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, de acuerdo a lo establecido en el artículo 79 del reglamento de la Ley N° 19.886.

Contra la resolución que dispone el término anticipado procederán los recursos contemplados en la Ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos del estado.

Encontrándose firme y ejecutoriada la resolución que pone termino al contrato, se hará efectiva la Póliza de Seguro, Boleta de Garantía Bancaria, Certificado de Fianza o documento que se haya entregado para garantizar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del contrato, pago de multas, y de pago de obligaciones laborales y previsionales con los trabajadores del contratante; cuando el término haya sido imputable al contratista.

Modificación del contrato.

Las modificaciones al contrato podrán efectuarse con la finalidad de lograr un mejor cumplimiento de los objetivos del contrato o de hacerse cargo de situaciones imprevistas ocurridas durante la ejecución del contrato, y que incidan en su normal desarrollo.

En todo caso, las modificaciones al contrato siempre deberán ser aprobadas mediante resolución de la autoridad administrativa.

DÉCIMO: MULTAS

En caso de que el contratado incurra en las situaciones previstas en la siguiente tabla se aplicarán las multas que para cada caso se señalan, con un tope de 15% del valor total del contrato, con impuestos incluidos. Para los efectos de la aplicación de multas, las causales que pueden originarlas se clasificarán en faltas graves, moderadas y leves, de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro:

CATEGORÍA	CAUSALES	MULTA APLICABLE
Falta grave	Niveles de servicio mensuales inferiores a los ofertados.	En el evento que el nivel de servicio mensual sea inferior en un 5% del óptimo definido por el contrato, la multa será de un 5% del valor de la facturación correspondiente a la infracción. Si el nivel de incumplimiento es de un 10%, la multa será del 10%. Cuando los niveles de servicio sean inferiores al 70%, la multa a aplicar corresponderá al 25%.

FISCAL

Falta moderada	Incumplimiento de la obligación de entregar cualquier tipo de información o documento establecido en estas bases o en el contrato, o requerido en especial por el SernamEG relativo al servicio contratado.	Un 3% de la facturación del periodo correspondiente en que ocurra el incumplimiento
Falta leve	Entrega tardía de cualquier tipo de información o documento establecido en estas bases o en el contrato, o requerido en especial por el SernamEG relativo al servicio contratado.	Un 0,2% de la facturación del periodo correspondiente en que ocurra el incumplimiento

DÉCIMO PRIMERO: PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS

Detectada una situación que amerite la aplicación de multa, el administrador del contrato designado por el SernamEG notificará al contratante al correo electrónico de contacto, informándole la infracción constatada, los hechos en que se fundamenta, la fecha de su ocurrencia y la sanción a aplicar.

A contar de la comunicación, el adjudicatario tendrá un plazo de cinco días hábiles desde su notificación, para efectuar sus descargos a través de la misma vía de comunicación.
Vencido el plazo sin que se presenten descargos, se aplicará la sanción por medio de resolución fundada del SernamEG.

Si se presentan descargos, el SernamEG tendrá un plazo de 10 días hábiles para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. El rechazo total o parcial de los descargos deberá formalizarse a través de resolución exenta fundada, en la cual se detallará el contenido de la sanción a aplicar. La resolución deberá notificarse a través de su publicación oportuna en el sistema de información, tal como lo dispone el artículo 79 ter, del respectivo reglamento.

El contratante, en caso de aplicarse multas, podrá reclamar de su aplicación a la Directora Nacional de SERNAMEG, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N° 19.880. El SernamEG dispondrá de un plazo no superior a 30 días para resolver el recurso, acogiendo total o parcialmente los fundamentos dados por el contratista, o bien la rechazará confirmando la multa aplicada.

El proveedor deberá enterar el pago de las multas, en la cuenta corriente de SernamEG dentro de los 10 días hábiles a la notificación de la misma, o desde que se notifique el acto que rechaza la reclamación respectiva, según sea el caso.

La multa deberá ser pagada directamente por la empresa en el SernamEG, o en su defecto, descontada directamente de los estados de pago que estuvieren pendientes a la época. En el caso que la suma de las multas aplicadas en un mes exceda de lo facturado, o en caso de que no existieran estados de pago pendientes podrá cobrarse del documento de garantía de fiel y oportuno cumplimiento y, de existir excedentes, se deberá devolver dicho valor, contra entrega de otra garantía de fiel cumplimiento.

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
FISCAL

1. Caso fortuito o fuerza mayor: No procederá la aplicación de multas en aquellos casos en que la infracción se produzca por caso fortuito o fuerza mayor, el que deberá ser acreditado por el adjudicatario y calificado así por SernamEG.
2. Ante la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el proveedor deberá dirigir una comunicación escrita al administrador del contrato (contraparte de SernamEG), dentro de los 3 primeros días hábiles de acaecido el hecho, explicando lo ocurrido y adjuntando los antecedentes que fundamenten su presentación. La petición será resuelta por SernamEG mediante resolución fundada, de acuerdo al mérito de los antecedentes acompañados, rechazándola o aceptándola. En caso de aceptarla se aumentará el plazo para el cumplimiento, por el tiempo que dure el imprevisto. El proveedor deberá renovar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato de conformidad a la cantidad de días de aumento otorgados.

DÉCIMO SEGUNDO: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, la empresa hace entrega de una garantía de fiel y oportuno cumplimiento, por el 10% del valor total de la prórroga, con una vigencia no inferior a 60 días hábiles posteriores al término de la vigencia de la presente prórroga de contrato; a fin de garantizar el fiel, oportuno y total cumplimiento de las obligaciones contraídas mediante la prórroga respectiva respectivo, pago de multas cursadas y el pago de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del contratante.

La restitución de la garantía será realizada una vez que se haya cumplido la fecha de vencimiento de ésta, (y se haya acreditado el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores, y que no existen procedimientos de aplicación de multas pendientes) o antes del vencimiento en caso de que se hayan cumplido la totalidad de las obligaciones establecidas en las presentes bases y/o contrato, previo informe escrito de la contraparte técnica, donde se señale su total conformidad con el cumplimiento de estas obligaciones. Su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del proveedor.

DÉCIMO TERCERO: CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

El servicio contratado mediante el presente acto no podrá ser subcontratado.

El contratante no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen de la presente prórroga de contrato. Lo anterior, sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos puedan transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

La responsabilidad por el íntegro y cabal cumplimiento de las obligaciones que emanan la presente prórroga recae exclusivamente sobre la empresa contratada.

DÉCIMO CUARTO: CONFIDENCIALIDAD DE DATOS Y PROPIEDAD

El contratante y sus dependientes que participen en la ejecución del contrato, deberán guardar confidencialidad respecto de todos los antecedentes que tome conocimiento a propósito de la ejecución del mismo, en especial aquellos que digan relación con los datos cuyo tratamiento se encuentra regulado en la ley N° 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada. Por lo anterior, conforme a la normativa vigente estarán obligados a guardar secreto respecto de los datos personales a que tengan acceso, particularmente de aquellos que hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público.

El incumplimiento de esta obligación, es causal de término anticipado de contrato, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal del infractor.



Se deja constancia que es de propiedad exclusiva de SernamEG toda la información proporcionada al adjudicatario para la ejecución del contrato sea que se encuentre contenida en medios magnéticos, electrónicos y/o soporte material.

Asimismo, serán de propiedad de SernamEG todos los productos generados a partir de la ejecución del contrato, sin limitación de ninguna especie, no pudiendo el adjudicatario realizar ningún acto respecto de ellos, sin previa autorización expresa de SernamEG.

DÉCIMO QUINTO: CONTRAPARTE TÉCNICA Y SUPERVISION DEL CONTRATO

El administrador del presente contrato y responsable de la recepción conforme de los servicios que por este se contratan será la jefatura de la Unidad de Violencia contra las Mujeres o quien ésta designe. Asimismo, será la encargada de controlar y supervigilar la íntegra y fiel ejecución de la prórroga de contrato, sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades superiores del Sernameg.

DÉCIMO SEXTO: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.

Las partes, para todos los efectos legales que pudieran derivarse de esta prórroga de contrato, fijan domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia. Lo anterior, es sin perjuicio de las facultades que le corresponda ejercer, al Órgano Contralor, sobre la materia.

DÉCIMO SÉPTIMO: PERSONERÍAS.

El nombramiento de doña Carolina Plaza Guzman, como Directora Nacional (S) del **Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género**, consta en en la Resolución TRA 121830/83/2018, de fecha 25 de septiembre de 2018, del SERNAMEG, en tanto que la personería de don Luis Reinaldo Montecinos Aguirre para representar a **HOLDTECH S.A**, consta de la escritura pública de fecha 15 de enero de 2018, suscrita ante el Notario Titular de la cuarta Notaria de Santiago don Cosme Gomila Gatica, repertorio 663/2018, documentos que ambas partes declaran conocer y que no se insertan a su expresa petición.

DÉCIMO OCTAVO: SUSCRIPCIÓN Y EJEMPLARES.

El presente contrato, se firma en dos ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de cada una de las partes."
//MARÍA CAROLINA PLAZA GUZMÁN/DIRECTORA NACIONAL (S)/ SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO//LUIS MONTECINOS AGUIRRE/REPRESENTANTE LEGAL/HOLDTECH S.A//

2º: PUBLÍQUESE la presente Resolución Exenta en el portal www.mercadopublico.cl, en el proceso de contratación pertinente.

ANÓTESE, REFRÉNDESE Y COMUNÍQUESE.

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
DIRECTORA (S)

MARÍA CAROLINA PLAZA GUZMÁN
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

Distribución
Subdirección
Fiscalía
VCM
Administración y Finanzas
Oficina de Partes
Archivo

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
FISCAL

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

282896

"CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA ESPECIALIZADA EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

ENTRE

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO Y HOLDTECH S.A

En Santiago, a 22 de enero de 2020, entre el **Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género**, R.U.T. N° 60.107.000-6, organismo funcionalmente descentralizado del Estado, representado por su Directora Nacional (S) María Carolina Plaza Guzmán, cédula nacional de identidad Nº 12.264.030-2, ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 1219, comuna de Santiago, en adelante e indistintamente "SernamEG" o "el Servicio", y **Holdtech S.A**, RUT Nº 76.650.100-1, domiciliada en calle Lira N° 278, comuna de Santiago, representada legalmente por don Luis Montecinos Aguirre, RUT 7.014.909-5, en adelante también e indistintamente "la empresa" o "el proveedor", se ha convenido el siguiente contrato:

PRIMERO: MARCO REGULATORIO

La ejecución del presente contrato se regirá por los siguientes instrumentos:

1) Ley 19.886 y su reglamento, contenido en el Decreto Supremo N° 250 de 2004
2) Las Bases Administrativas y Técnicas que rigieron el proceso de Licitación.
3) Las Orientaciones Técnicas para la contratación de un Servicio de Atención Telefónica y Telemática Especializada en Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, que se encuentren vigentes.
4) Las preguntas y respuestas que hayan surgido en el periodo de estudio de las propuestas.
5) Propuesta Técnica y Económica del proveedor.

Las partes declaran conocer y aceptar los documentos señalados precedentemente, los que pasan a formar parte integrante del presente contrato y a sus estipulaciones. En caso de contradicción entre uno y otro primará siempre la normativa de Compras Públicas, las Bases de Licitación, el presente contrato y la oferta técnica entregada por el proveedor, en dicho orden de prelación.

SEGUNDO: OBJETO DEL CONTRATO

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, por este acto, bajo su dirección y supervisión, contrata la prestación de un servicio de atención telefónica y telemática especializada en violencia contra las mujeres, **en adelante SATT**, cuyo objetivo fundamental es poner a disposición de todas las personas, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja, un medio de comunicación telefónico, idóneo y gratuito con funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año, con cobertura nacional, con la finalidad de que la ciudadanía acceda a una red pública y privada de apoyo, generando una alerta para la coordinación intersectorial de acciones, registro y seguimiento de las mismas bajo la dirección y supervisión del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

TERCERO: SERVICIOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS

Por este acto la empresa se obliga a prestar los servicios que a continuación se describen, con estricta sujeción a las directrices entregadas por el SernamEG a través de las orientaciones técnicas del dispositivo SATT, de las Bases que rigieron el proceso de Licitación y del presente instrumento.

El presente contrato regula las siguientes líneas del servicio:

- Servicio de Atención de llamadas, Fono 1455.
- Servicio de Llamadas de Emergencia.
- Seguimiento de Denuncias en Carabineros.

FISCAL

- Seguimiento de Medidas Cautelares.

En estos servicios se debe asegurar en primer lugar la prestación de atención telefónica especializada en Violencia Contra las Mujeres, con funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año, con cobertura nacional y que funcione a través de una línea gratuita para quienes llaman y de uso exclusivo para el SernamEG.

Además, se deberá mantener una Plataforma Web que contenga toda la información de cada una de las atenciones que se provean, la cual deberá estar operativa desde la entrada en vigencia del contrato y hasta la fecha de su término; en ella, deberá especialmente cautelarse el resguardo de la información de las mujeres a la que se tenga acceso durante toda la prestación de los servicios.

A. DESCRIPCIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, FONO 1455

Se deberá habilitar un servicio de atención de llamadas denominado **Fono Ayuda y Orientación en Violencia Contra las Mujeres (1455).** Dicho servicio requiere cubrir la necesidad de orientación a la comunidad respecto de situaciones de violencia contra la mujer, vividas ya sea de manera personal, o bien por una tercera persona.

Este servicio debe funcionar los 365 días del año, las 24 horas del día, dentro del territorio nacional y de manera gratuita para quienes llamen. Ello implica que cualquier persona pueda acceder a orientación e información respecto a situaciones de violencia contra las mujeres en el contexto de pareja o ex pareja, violencia sexual y mujeres vulneradas por el delito de trata de personas, siendo siempre atendida/o por un/a Técnico/a o Profesional de atención telefónica capacitado/a especialmente en materias de violencia de género, de acuerdo a los scripts desarrollados por SernamEG y bajo su dirección y supervisión técnica. Se considerarán como mínimo 3 posiciones de atención durante el día y 2 posiciones de atención durante la noche. En los períodos de peacks, el servicio contará con a lo menos 4 posiciones disponibles durante el día y 3 durante la noche. Se entiende por peak el aumento intempestivo sobre el promedio del flujo habitual de llamadas. Para acceder al Servicio se deberá discar desde cualquier teléfono de manera gratuita al 1455 o al 800104008, de uso exclusivo de SernamEG, en el cuál se deberá permitir la atención y espera en línea de las personas que requieren atención telefónica, con la posibilidad de entregar mensajes proporcionados por SernamEG y la resolución de las consultas y orientación básica, de acuerdo a los scripts desarrollados por el Servicio.

Se contará con un sistema de traducción que permita la comunicación con personas que hablen lenguas originarias o idiomas extranjeros. Para la atención de personas con discapacidad auditiva se implementará un sistema de atención vía chat, desde el cual se pueda proceder a la traducción.

A través de la plataforma web se permitirá el seguimiento a nivel nacional de las llamadas que se realicen al número 1455, visualizando información que será requerida por la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del SernamEG. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

Procedimiento para el Servicio de atención de llamadas

- Llamadas por situaciones de Violencia Contra las Mujeres:

Estas llamadas pueden diferenciarse según su nivel en Llamadas de **Primer, Segundo y Tercer Nivel**, el cual se discriminará de acuerdo a la situación de violencia en el contexto de pareja o ex – pareja, por la que se consulta y el riesgo que ella representa para la mujer que la vive, el cuál debe ser evaluado en la llamada según parámetros y scripts señalados y dirigidos por SernamEG, definiendo si se trata de un Nivel Inicial, Nivel Medio, Nivel Grave o Vital.

a.- Protocolo de actuación en llamadas de Primer y Segundo Nivel

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Estas llamadas corresponden a aquellas en que la situación de violencia en el contexto de pareja o ex–pareja por la que se consulta, representa para la mujer que la vive un Nivel Inicial de riesgo de violencia, en el caso de las de Primer Nivel y un Nivel Medio de riesgo de violencia, en el caso de las de segundo nivel, el que debe ser evaluado en la llamada según parámetros y scripts señalados y dirigidos por SernamEG.

En dicha llamada se debe procurar la contención emocional de quien llama, orientar e informar e incentivar la denuncia y protección de la víctima y/o el testigo o persona que realiza la llamada, explicando planes de seguridad, así como el flujograma que sigue una denuncia luego que ésta se ha judicializado.

Se deben abordar todos los llamados, explicitando la red de apoyo institucional con la que cuentan las mujeres, derivando a los dispositivos de atención de SernamEG u otras instituciones según corresponda de acuerdo a protocolos dirigidos y supervisados por SernamEG. Para ello, la empresa deberá contar con un catastro de distintas instituciones, considerando el área salud, justicia, Ong´s, fundaciones, oferta programática SernamEG y todas aquellas que intervengan en temáticas de violencia o relacionadas, el que deberá mantenerse actualizado. Por su parte, SernamEG colaborará en la entrega de información relacionada con su oferta programática.

b.- Protocolo de actuación en llamadas de Tercer Nivel

Son llamadas que conllevan factores de riesgo grave o vital, por tanto, en el caso de tratarse de una llamada para solicitar apoyo frente a una situación actual de violencia contra la mujer, el contacto con Carabineros de Chile y/o Servicio de Salud más cercano debe ser prioritario para solicitar su presencia en el lugar donde ésta se encuentre y, de esta manera, prestarle auxilio y efectuar la denuncia correspondiente.

En dicha llamada se debe procurar contener emocionalmente a quien llama, orientar, informar e incentivar la denuncia y protección de la víctima y/o el testigo o persona que realiza la llamada, explicando planes de seguridad, así como el flujograma que sigue una denuncia luego que ésta se ha judicializado.

Es importante destacar la relevancia de fortalecer, durante la llamada, el contacto con las redes de apoyo de la mujer. Lo anterior busca que la mujer sea capaz de concebir a su entorno cercano como sostén durante el proceso anterior y posterior a una eventual denuncia y además como estrategia de protección frente a la violencia vivida. En el caso de ser una tercera persona la que solicita atención para una mujer, también se buscará que ella/él identifique la importancia de su acompañamiento para la mujer como red de apoyo.

Se debe además explicitar la red de apoyo institucional con la que cuentan las mujeres, derivando a los dispositivos de atención de SernamEG u otras instituciones, según corresponda.

Además, se debe activar protocolo de seguridad dirigido y supervisado por SernamEG para casos de violencia grave contra las mujeres, lo que permitirá la derivación a dispositivos de la Unidad en Violencia contra las Mujeres o la Línea de Violencia Extrema de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG Nacional, en casos de Femicidios frustrados, consumados y casos de connotación pública, de los que tome conocimiento el SATT.

c.- Seguimiento a llamadas de Tercer Nivel

El objetivo del seguimiento es evaluar el estado de la mujer, así como ofrecer apoyo y acompañamiento en el proceso en el que se encuentran para su recuperación integral, de acuerdo a los protocolos dirigidos y supervisados por SernamEG. Por el nivel de complejidad de los antecedentes en estos casos, de esta llamada se deben hacer al menos tres seguimientos, en distintos días y horarios por parte de Holdtech S.A.

El **primer seguimiento** se debe efectuar dentro de las primeras 12 horas después de recibido el llamado por SATT. Tiene como finalidad conocer la situación actual de la mujer, evaluar nivel de riesgo en el que permanece y reforzar estrategias de protección.

FISCAL

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

El **segundo llamado de seguimiento** se debe verificar dentro de las 24 horas siguientes al primer contacto sostenido con la mujer, consultando si ha tomado algún tipo de contacto con el dispositivo, programa o línea al cual se le derivó para su atención en SernamEG (telefónico o presencial).

Por último, el **tercer llamado de seguimiento,** debe tener lugar dentro de las 48 horas siguientes al primer contacto que se tuvo con la mujer. En él se constatará si fue contactada por parte de SernamEG y si, habiendo sido citada, acudió o no a la atención.

Si se verifica que no ha tomado contacto con el dispositivo o no ha sido atendida, se deberá notificar a la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Central de SernamEG y a la Dirección Regional que corresponda. Esto, para ofrecer la atención psico/socio/jurídica necesaria para enfrentar la situación vivida. En caso de haberse tratado de una llamada anónima, en esta etapa se deberán tomar los datos de la mujer que requiere atención.

d.- Tiempos promedio de conversación

Primer Nivel o Situaciones de riesgo Inicial: **7 minutos.**

Segundo nivel o Situaciones de riesgo Medio: **15 minutos**

Tercer Nivel o Situaciones de riesgo Grave o Vital: **20 minutos**

- Llamadas por consultas, **reclamos o sugerencias acerca de dispositivos SernamEG.**

a.- Si se trata de **consultas o dudas respecto de direcciones y/o teléfonos de los dispositivos**, se proporcionará dicha información según oferta programática nacional entregada por e la Unidad en Violencia contra las Mujeres del nivel nacional del servicio al SATT. El envío de la información se efectuará de manera mensual, con el fin de mantener siempre los datos actualizados.

b.- Si la llamada se refiere **a dudas respecto de programas de SernamEG,** de los cuales se carece de oferta programática actualizada (programas del Área Mujer y Trabajo, Mujer Sexualidad y Maternidad, Mujer y Participación Política) se re-direccionará el llamado, entregando el número de OIRS de SernamEG más cercana al domicilio de quien realiza la consulta. Además, se enviarán los datos de la persona, exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.

c.- Tratándose de reclamos **respecto a programas o dispositivos SernamEG**, se recibirán los mismos, buscando contener y escuchar activamente a la persona consultante, para luego direccionar su llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercana a su domicilio, se enviarán además datos de la persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS más cercana al domicilio de la persona consultante.

Se enviará copia de los reclamos recibidos al correo de **llamadaemergenciasernameg@sernameg.gob.cl**, al cual tendrá acceso la coordinadora del Programa de Atención, Protección y Reparación del Nivel Nacional, quien gestionará el reclamo en coordinación con OIRS Nacional.

De lo anterior corresponde realizar un seguimiento para verificar que la solicitud ha sido atendida dentro de 48 horas por parte de SATT, de lo que informará a la OIRS correspondiente y al correo **llamadaemergenciasernameg@sernameg.gob.cl,** en caso que la persona no hubiese podido establecer contacto hasta la fecha y persista con la consulta o reclamo.

- Llamadas por **otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres.**

En el caso de requerimientos por otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres o con Programas o dispositivos de SernamEG, se referenciará siempre al Servicio o Institución que corresponda o en

su defecto a Chileatiende. Es importante evitar que las personas concurran a los dispositivos SernamEG, por materias que nos son propias de su cobertura.

B. DESCRIPCIÓN SERVICIO DE LLAMADA DE EMERGENCIA

Este servicio telefónico permite a las mujeres que son atendidas por los dispositivos Centro de la Mujer, Casa de Acogida, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual, Casa Trata de SernamEG, o mujeres Víctimas de Femicidios Frustrados, tomar contacto de forma prioritaria y preferente con el SATT, en caso de encontrarse en una situación de riesgo grave o vital por alguna situación de violencia ejercida por parte de su pareja o ex pareja.

a.-Procedimiento para activación de Servicio de llamadas de emergencia

Los equipos de los Centros o Casas (o Abogada de la Línea de Violencia Extrema) deben evaluar el riesgo de la violencia vivida por la mujer y, si esta evaluación arroja un riesgo grave o vital, las/los profesionales del equipo deberán informar de la necesidad de activar el dispositivo a Nivel Regional, el que a su vez informará a la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del Nivel Nacional de SernamEG. Dicha activación, por parte de los equipos territoriales o regionales del SernamEG, se realizará a través de planilla Excel de solicitud de activaciones, entregada por el SernamEG, la que deberá ser enviada preferentemente una vez al día al correo de llamadaemergenciasernameg@sernameg.gob.cl, con copia a Encargada Regional respectiva en caso de tratarse de una solicitud emanada de un Centro o Casa, correo que será visado por la Unidad en Violencia contra las Mujeres de la Dirección Nacional de SernamEG, consolidando la información de todas las usuarias que requieren el Servicio, salvo los casos urgentes que requieran activación inmediata, los cuales deben ser debidamente fundamentados.

Durante los días feriados, Sábado y Domingo, además de Lunes a Viernes desde las 17:00 horas, las activaciones que realicen los equipos territoriales y/o regionales del SernamEG, deben ser enviadas de manera conjunta al mail del prestador del servicio, copiando en todos los casos al correo llamadaemergenciasernameg@sernameg.gob.cl, y a la Encargada Regional respectiva.

También se podrá establecer en el futuro, a indicación y previa autorización de SernamEG, que las activaciones se realicen directamente en plataforma web que el proveedor dispondrá para tales efectos.

Además, funcionarias/os de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del SernamEG Nacional estarán autorizadas/os para solicitar la activación de este servicio en casos calificados para la asistencia prioritaria o designar y aumentar o disminuir la cantidad de activaciones que corresponde a cada dispositivo. Dicha lista de personas autorizadas se pondrá en conocimiento de la Empresa tras la firma del presente contrato. Lo anterior se realizará de manera directa por parte de los equipos en Plataforma Web con la que debe contar la Empresa.

Ingresada la solicitud al SATT, se realizará el primer intento de contacto con la usuaria como máximo a las 2 horas siguientes desde recibida la solicitud, indicando que se comunican por una medida de seguridad que le otorga SernamEG. En dicha llamada corroborarán los datos de la usuaria, señalando el número al cual se comunicará en casos de emergencia y que corresponde a una línea gratuita que funciona las 24 horas del día, todo el año, indicándole además que siempre tendrá que llamar desde el celular que se registró, pues de esta manera se enlazará dicho llamado con la base de datos con la que deberá contar la Empresa en Plataforma Web.

Con la activación realizada la mujer podrá contactarse de manera prioritaria con la línea gratuita, lo que permitirá gestionar las acciones correspondientes para su protección. **Para finalizar y dejar activo el servicio**, se solicitará hacer una llamada de prueba a la mujer.

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

b.-Procedimiento para acoger las llamadas de emergencia de las usuarias.

Las/os Técnicos/as o Profesionales de Atención telefónica capacitados/as especialmente en materias de violencia de género, deberán acoger la solicitud de ayuda de la mujer y ponerse en contacto con las instituciones pertinentes a la situación de emergencia (Carabineros, PDI, SAMU, etc.); posterior a este contacto, se deberán intercalar contactos telefónicos con la mujer al menos cada 10 minutos, monitoreando la situación hasta el cierre de la llamada de emergencia, es decir, cuando la mujer indique no sentirse amenazada o con algún tipo de riesgo, habiéndose constatado la llegada de la institución pertinente a la emergencia o bien la activación de alguna red que le brinde protección.

Posteriormente, deberá hacerse seguimiento dentro de las primeras 12 horas, para brindar una ayuda efectiva y acompañamiento a la mujer durante la situación de emergencia y hasta que ésta haya concluido, salvo que la mujer no acceda a recibirlos. Luego, se hará un segundo contacto máximo a las 24 horas siguientes, para verificar si ha tenido contacto con algún dispositivo de atención de SernamEG. Se concluirá con un tercer llamado, donde se pueda conocer si acudió a la citación programada con dispositivo.

De lo anterior debe quedar registro en Plataforma Web en el momento de la activación.

La duración de este servicio de acceso preferente será de tres meses (90 días) para la mujer, con carácter renovable a solicitud de SernamEG, de acuerdo al protocolo de evaluación de riesgo establecido por la institución.

c.- Procedimiento posterior al llamado de Emergencia.

La empresa deberá elaborar informes de emergencia que detallen el total de las acciones realizadas. El envío de los reportes de emergencia deberá efectuarse dentro de las 12 próximas horas al cierre de la emergencia, a las personas que el SernamEG designe. Las/os profesionales del SernamEG designadas/os para este efecto, contarán con accesos diferenciados para para visualizar dicho registro en la Plataforma Web.

El reporte debe contener las acciones realizadas, incluso fines de semana y festivos, a través del encargado/a de turno, incluidas las que no requieran intervención de instituciones relacionadas con la situación de emergencia (Carabineros, PDI, SAMU, etc.), por ejemplo, en las que sólo se llama para dejar constancia de un hecho que involucra al hombre que ejerce violencia, que no la impliquen un riesgo inminente o que incluso haya sucedido horas antes y la mujer no haya llamado de manera previa.

Para la notificación de una llamada de emergencia, se deberá contar con un sistema de alerta vía correo electrónico. Este sistema de alerta implica enviar un correo electrónico al dispositivo[1] al que esté vinculada la mujer, con copia a la/el encargada/o regional y profesionales de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del SernamEG Nivel Central, los que deberán a su vez tomar contacto con la víctima e informar de su situación, para ello deben tener acceso a Plataforma web con el fin de que puedan incluir en la misma, su informe y comentarios respecto a la emergencia.

Las siguientes gestiones puedan verificarse en la plataforma con la que cuente el Proveedor:

A través de la plataforma web se deberá permitir el seguimiento a nivel nacional de los casos de mujeres con activación de llamada de emergencia. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

a) Ingreso de la solicitud de activación (recepción de las solicitudes de activación mediante plataforma web) ingresando campos de información establecidos por SernamEG (con fecha y hora).

[1] Dispositivos de SernamEG involucrados en este servicio: Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Violencia Sexual, Casa de Trata.

b) La confirmación de haberse activado o no en el teléfono de la mujer y las dificultades que se hubieran producido (con fechas y horas).

c) Información acerca del motivo de las eventuales activaciones del servicio por parte de la mujer.

d) Contactos de seguimiento posteriores de acuerdo a protocolo establecido por SernamEG.

e) Las/os profesionales de SernamEG designadas/os para este efecto, deberán contar con accesos diferenciados para realizar la solicitud de activación del servicio y para visualizar el funcionamiento de éste (nacional, regional y por dispositivo), para el control del servicio.

f) Por otro lado, para el inmediato aviso a los dispositivos, ya sea de dificultades en el contacto con la mujer en la entrega del servicio o para la notificación de una llamada de emergencia, se deberá contar con un sistema de alerta vía correo electrónico. Este sistema de alerta implica enviar un correo electrónico al dispositivo al que esté vinculada la mujer, además a la encargada regional y profesionales del SernamEG Nivel Nacional.

g) Audio de las llamadas de emergencia cursadas. Deberá quedar grabación a disposición de SernamEG, tribunales o fiscalía en caso de ser requeridas como medios de prueba.

h) Se deberá identificar, de todas las mujeres registradas en la plataforma web, por cualquiera de los servicios, a aquellas mujeres que han activado el servicio de llamada de emergencia.

C. DESCRIPCIÓN SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES

El servicio de seguimiento es parte fundamental del abordaje en materia de protección de las mujeres que viven o han vivido violencia por parte de sus parejas o ex parejas que brinda SernamEG.

Este seguimiento considera la llamada posterior que se hace a una mujer que, viviendo situaciones de violencia, ha decidido efectuar una denuncia.

Este servicio se debe concretar a través de un seguimiento telefónico a realizar por parte de las Técnico/a o Profesional de Atención telefónica de SATT, a mujeres a quienes se les ha otorgado alguna medida cautelar decretada por el Centro de Medidas Cautelares (CMC) o cualquiera de los Tribunales de Familia del país, en el contexto de causas iniciadas por violencia contra la mujer por parte de sus parejas, ex parejas (ex convivientes o cónyuges) y padre de hijos en común.

Se excluirán de este seguimiento, las mujeres que ya están siendo atendidas por algún dispositivo SernamEG, Centros de la Mujer, Casa de Acogida, o Piloto de Acompañamiento Jurídico en Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago.

Esta parte del servicio considera lo siguiente:

- Recepción y clasificación de las medidas cautelares para contactar a las mujeres beneficiarias de las mismas.

- Estudio de cada acta para llevar y elaboración de un registro de la información relevante en el sistema informático.

- Realización de contacto telefónico con la mujer, evaluación del riesgo con pauta entregada por SernamEG, orientación en el proceso y derivación a dispositivos de atención (se realizan hasta 3 intentos de contacto en días y horas diferentes). En caso de resultar fallidos los contactos, se deberá efectuar el seguimiento por parte del dispositivo de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres respectivo.

- En los casos de las mujeres con nivel de riesgo grave o vital, se debe informar inmediatamente y en un plazo no mayor a 6 horas, a los Centros de la Mujer con copia a la Dirección Regional respectiva.

FISCAL

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Se solicitará a los Centros de la Mujer contactar a la mujer vía telefónica o a través de visitas domiciliarias, de acuerdo a la disponibilidad de cada uno. Del mismo modo se debe informar de las causas judiciales en las que hayan citado a Audiencia (cualquiera sea su naturaleza) para las gestiones respectivas por cada dispositivo.

- Informe diario de las mujeres a contactar con los antecedentes del caso vía email al Centro de la Mujer correspondiente a la comuna de residencia de la mujer.

- Entrega de los datos a través de plataforma web.

Funciones y tareas comprometidas en el seguimiento:

Las actas serán enviadas al SATT desde el Nivel Nacional de SernamEG o desde el Tribunal de Familia respectivo, para su seguimiento de manera periódica, las que deberán contener todos los antecedentes de las denuncias, nombres y datos de contacto de las mujeres. De no contar con aquellos se deberá informar a la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Central o Regional, según sea el caso, para gestionar la entrega de información con el tribunal respectivo.

La Empresa deberá hacer una revisión de la información contenida tanto en la denuncia como en las notificaciones judiciales, la cual debe cotejarse en la llamada con la mujer y registrarse en la Plataforma antes mencionada. Para realizar este seguimiento se deberán leer los antecedentes de la notificación judicial en que se decretan las medidas cautelares. Una vez leída el acta, se deberá realizar una ponderación de los factores de riesgo y posteriormente se deberá contactar a la mujer en, al menos, tres intentos de llamadas en días y horarios distintos (entre las 9:00 am y las 19:00 horas).

En dicha llamada se debe evaluar el riesgo actual de la mujer y orientar respecto al proceso legal que está viviendo y efectuar derivación a dispositivos de atención de SernamEG que corresponda según su domicilio o lugar de trabajo o estudios. En todos los casos se deberá ofrecer el apoyo legal (representación jurídica de causas en Tribunales de Familia o Penales) y/o psicológico y social. Al mismo tiempo se debe entregar información a la mujer del curso que seguirá su causa en Tribunales de Familia o en Fiscalía y los datos del Centro de la Mujer de la comuna que corresponda. Se enviará un informe a cada centro, con el detalle de la derivación efectuada y copia del acta de Audiencia.

De estas llamadas se deberá elaborar un informe que deberá ser enviado por la empresa diariamente a los Centros de la Mujer donde se ha derivado a las mujeres. En los casos de niveles de riesgo grave o vital, se solicitará a los Centros de la Mujer programar visitas domiciliarias en caso de no poder contactarse en al menos tres oportunidades con la mujer dentro de las primeras 12, 24 y 48 horas desde recibido el informe. También debe ser enviada acta de la o las Audiencias de la causa judicial en las que se haya decretado la Medida, para la coordinación de las gestiones respectivas por cada dispositivo. Lo anterior se debe copiar vía correo electrónico a la Dirección Regional respectiva y a la Encargada del Dispositivo SATT a nivel nacional, quedando además registro en la Plataforma y base de datos con la que debe contar el Proveedor.

D. DESCRIPCIÓN SERVICIO DE SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS EN CARABINEROS

Cuando una mujer efectúe una denuncia en Carabineros de Chile, será necesario contactarla para poder ofrecer el acompañamiento debido en las acciones posteriores a su decisión de denunciar, considerando posibles citaciones por parte de Fiscalía o de Tribunales (Penales o de Familia) que requieren orientación, información y acompañamiento en esta materia, el cual podrá ofrecerse a través de la atención en dispositivos SernamEG por parte de profesionales especializados en la temática de violencia contra las mujeres.

Se deberán efectuar llamadas telefónicas a mujeres que a nivel nacional han realizado una denuncia en Carabineros y que han autorizado ser contactadas por SernamEG, con el objeto de recibir orientación respecto a la situación vivida, así como informar respecto al procedimiento judicial que corresponda según el Tribunal

que tomará conocimiento de su denuncia. Además, se deberá efectuar la derivación al dispositivo de atención SernamEG más cercano al domicilio de la mujer.

Los datos de contacto y de la denuncia efectuada, serán enviados de manera semanal o con la periodicidad acordada con Carabineros de Chile, a través de la Zona Prevención y Protección de la Familia (ZONAFAM), sin que éste periodo pueda exceder de una semana, a través de correo enviado al Proveedor en formato Excel o bien, cargando dicha base de datos a través del ingreso directo a la plataforma dispuesta por el Proveedor desde el Nivel Central de SernamEG.

La base de datos consistirá en una lista de las mujeres mayores de 18 años, que hayan autorizado se informe su situación de víctima de violencia intrafamiliar y el vínculo que mantiene o mantuvo con quien la ha ejercido. Los datos emanan tanto de las llamadas recibidas en el fono 133 y/o 149 que han dado lugar a una denuncia, así como de las denuncias efectuadas en unidades policiales a lo largo del país e incorporadas al sistema AUPOL.

Procedimiento para seguimiento de denuncia.

Este seguimiento consiste en al menos cuatro llamadas, en días y horarios distintos, dentro de las 48 horas siguientes contadas desde que se recibe la base de datos por parte de SernamEG y que proviene de la Zona Prevención y Protección de la Familia (ZONAFAM).

De la base de datos enviada, se deberá priorizar el llamado de seguimiento a aquellas mujeres que presentan nivel de riesgo vital, luego al nivel de riesgo grave al momento de hacer la denuncia. Dicha llamada no podrá exceder las 24 horas desde que se recibe la base de datos por parte de SernamEG.

El resultado de dicha gestión debe ser notificado por correo electrónico al Centro de la Mujer que corresponda a la comuna de residencia de la mujer, para que los Centros o Casas de Acogida efectúen el contacto de conformidad al protocolo interno establecido por el SernamEG.

El objetivo de este seguimiento es evitar a la retractación o abandono del proceso judicial, mediante la orientación e información de SernamEG, promoviendo el acercamiento de las víctimas al Servicio a través de sus dispositivos de atención.

En dicho llamado se identificará el contacto por parte del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género para realizar el seguimiento de la denuncia efectuada.

- Si la persona que responde dice no conocer de dicha denuncia, se le indicará que puede llamar en caso de necesidad o para cualquier consulta al fono Orientación de SernamEG (1455), indicando que es un teléfono confidencial que atiende todos los días, las 24 horas, de manera gratuita, que incluso puede llamar desde celulares y que podrá consultar temas de violencia contra las mujeres como también dirección y/o teléfonos de los Centros de la Mujer y los Centros para Hombres que ejercen violencia en contexto de pareja.

- Si la mujer no se encuentra, se debe indicar a quien contestó, que se le llamará en otro momento.

- Si contesta la mujer e identifica la denuncia efectuada, se le solicitará contestar algunas preguntas para saber de su situación actual respecto a la persona denunciada, así como consultar si ha sido contactada o notificada por Fiscalía o Tribunal de Familia para acudir a audiencia. Se preguntará además respecto a la existencia o no de medidas cautelares.

- Si se identifica durante el llamado que la mujer no está segura de continuar con la denuncia, se le incentivará indicando la importancia a continuar con este proceso legal, tanto por las medidas de protección que se le pueden entregar para disminuir los niveles de riesgo y violencia, como para obtener sanciones para los responsables del mismo.

FISCAL

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

- Si la mujer no ha sido contactada por el Tribunal o Fiscalía y han transcurrido más tres semanas desde el día que realizó la denuncia, se le aconsejará que se acerque ya sea a Tribunal de Familia o Fiscalía (donde se encuentre la denuncia) para averiguar en qué proceso se encuentra.

En el mismo llamado se le informará respecto a la oferta programática de SernamEG, en caso que quiera ser contactada para su atención, o bien dirigirse al dispositivo de atención más cercano a su domicilio, lugar de estudio o trabajo, señalándole el tipo de atención que puede recibir en dicho lugar y su ubicación.

Si en el contacto con alguna mujer se abordan situaciones que se consideren de riesgo grave o vital, o casos complejos, deberá remitirse información a la Unidad en Violencia contra las Mujeres Nacional de manera inmediata, una vez terminado el contacto.

De todas las acciones desplegadas en cumplimiento de este servicio deberá quedar registro en la Plataforma con bases de datos con las que debe contar el Proveedor y con un registro de la información, además de la generación de informes según requerimiento de SernamEG.

Partes de mujeres con riesgo vital o grave

El contacto debe ser efectuado dentro de las 24 horas siguientes contadas desde la recepción del listado enviado por SernamEG Nivel Central a la empresa y dentro del horario de 09:00 a 19:00 horas, realizando hasta tres intentos de contacto en horarios distintos. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, a lo menos, uno de estos llamados deberá ser efectuado después de las 17:00 horas.

Partes de mujeres con riesgo medio o inicial

El contacto debe ser efectuado dentro de las 48 horas siguientes, contadas desde la recepción del listado enviado por SernamEG a la empresa y dentro del horario de 09:00 a 19:00 horas. Se realizarán hasta tres intentos de contacto en distintos horarios. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, a lo menos, uno de estos llamados deberá ser efectuado después de las 17:00 horas.

La empresa se obliga a notificar a SernamEG los resultados de los contactos efectuados, mediante email dirigido al Centro de la Mujer que corresponda de acuerdo a la comuna de residencia de la mujer.

Además, a través de la plataforma web se deberá permitir el seguimiento al Nivel Nacional y a la Dirección Regional de SernamEG que corresponda, de los casos de mujeres que han realizado denuncia, las que han sido llamadas y aquellas con las que se ha tenido un contacto efectivo, además de todas las gestiones efectuadas por los/as operarios/as. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

De aquellas llamadas categorizadas con riesgo grave o vital en las cuales no se pudo efectuar el contacto, el sistema deberá generar una alerta en la plataforma que indique la situación de peligro para la mujer. Conjuntamente, se deberá enviar un reporte al mail, indicando en el asunto RIESGO GRAVE o RIESGO VITAL según sea el caso.

CUARTO: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

En el marco del presente contrato, la empresa además deberá asumir las siguientes obligaciones:

a. De los perfiles profesionales y funciones.

La empresa deberá ajustarse a los siguientes perfiles profesionales y funciones para la selección de las/os Técnico/as o Profesionales de atención telefónica, los cuales se establecen como un marco mínimo para su contratación. SernamEG, en conjunto con el Proveedor, podrá participar en la selección de los mismos.

Una vez efectuada dicha selección deberá ser capacitado el Proveedor bajo las directrices de SernamEG y de conformidad a lo dispuesto en su Oferta Técnica, y ser evaluados respecto a la misma al menos en una oportunidad para los efectos de continuar con su contratación.

Primer Cargo: Técnico/a o Profesional de Atención telefónica

El Proveedor deberá considerar para la contratación de Técnico/a o Profesional de Atención telefónica de SATT, lo siguiente;

• Personas que cuenten con estudios superiores y deseable experiencia en intervención en violencia contra las mujeres, intervención en crisis, atención de las mismas o monitoras en Violencia contra las Mujeres, y personas que cuenten con experiencia en el área de intervención de víctimas en situaciones traumáticas y/o de emergencia, tales como la atención (presencial, telefónica u otros medios de comunicación) de personas o grupos vulnerables, que impliquen la contención emocional de las mismas e intervención en crisis, entre otros similares.

• Los/as Técnicos/as o Profesionales de atención telefónica deberán manejar toda la información pertinente para todo tipo de servicios proveídos por SernamEG a través de SATT; no obstante, el Proveedor podrá asignar a ciertas/os Técnico/a o Profesional de atención telefónica la realización de servicios específicos, de acuerdo a habilidades y competencias.

Funciones:

• Brindar una atención cercana, acogedora y empática en la entrega de información, orientación y primera atención a mujeres en situación de violencia.

• Cumplir protocolos de los servicios dirigidos y supervisados por SernamEG.

• Participar activamente de las capacitaciones y evaluaciones de SernamEG.

• Participar activamente en las actividades de autocuidado de equipo.

• Registrar de forma adecuada e inmediata los datos que reflejen los servicios entregados.

Segundo Cargo: Supervisor/a

Profesional de las ciencias sociales, con experiencia en atención e intervención de víctimas de situaciones traumáticas y/o de emergencia.

Funciones:

• Velar por la correcta aplicación de los protocolos de atención por parte de operarios y operarias, junto con la aplicación de protocolos de operación críticos.

• Supervisar de manera regular el funcionamiento y calidad del servicio prestado.

• Evaluar atenciones realizadas por operarias/os.

• Coordinar y verificar activación efectiva del servicio de llamada de emergencia, supervisar informando a tiempo de la ocurrencia de una llamada frente a una situación de emergencia.

• Capacitar a operarios/as, apoyar respuestas de casos complejos.

• Informar nudos críticos, fallas o avances oportunamente.

• Manejar todo tipo de información que permita a operadoras y operadores desarrollar de manera óptima sus funciones.

FISCAL

• Facilitar todo tipo de información que SernamEG requiera sobre el funcionamiento del dispositivo telefónico y llamadas atendidas.

Tercer Cargo: **Encargado/a de Turno**

Operario/a que haya transitado cumpliendo las tareas y funciones que implican todos los servicios solicitados; se requiere un conocimiento a cabalidad de los mismos.

Funciones:

• Dar respuesta rápida y oportuna, especialmente en situaciones de emergencia en ausencia de supervisor/a.

• Verificar la correcta aplicación de los protocolos de atención por parte de operarios y operarias, junto con la aplicación de protocolos de operación críticos.

• Informar a la Supervisora de las situaciones de emergencia o situaciones críticas del Servicio que no pueda resolver en su ausencia.

b. De la capacitación.

La Empresa deberá evaluar y capacitar de forma continua a las Técnicos/as o Profesionales de Atención telefónica de SATT en temas de violencia, específicamente la violencia de género contra las mujeres, primera acogida, intervención en crisis, factores de riesgo, evaluación de riesgo, mapa de redes interinstitucionales, medidas de protección y autoprotección, cuidado de equipos, burn out, y otros procedimientos que sean dirigidos y supervisados por el SernamEG.

Se debe contemplar una inducción al trabajo de SernamEG y sus objetivos como institución, en especial atención al marco de trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres para todos y todas los/as profesionales y el análisis del modelo de atención de un Servicio de Atención Telefónica. Los aprendizajes deben ser evaluados una vez finalizada la capacitación a través de un instrumento por escrito y un ejercicio práctico.

La aprobación en la evaluación podrá constituir un requisito indispensable para la contratación y/o permanencia como operario u operaria para los servicios que SernamEG requiere. Se consideran las capacitaciones de forma periódica en actualización y profundización de temas particulares de acuerdo a necesidades del SernamEG y de los operadores y operadoras.

Los/as Técnicos/as o Profesionales de Atención telefónica del SATT deberán participar de las capacitaciones y evaluaciones de SernamEG a lo menos **4 veces durante el año** o según tiempos establecidos por el Servicio.

c. Del plan de cuidado de equipo.

La Empresa deberá contar con un plan de autocuidado, pues trabajar con el fenómeno de violencia repercute de diversas maneras en las personas, lo cual puede causar daños a nivel personal y al interior del grupo de trabajo. El cuidado de equipo se refiere a todas las acciones que se realicen con la finalidad de promover estados de bienestar y mantenerlos, previniendo déficits de salud física y mental.

Se deben generar condiciones para que el equipo técnico profesional de atención telefónica se desenvuelva en entornos favorables, en relación con la infraestructura, seguridad, desarrollo profesional, capacitación, entre otros.

A nivel grupal, y en términos de cuidados, es necesaria la definición de roles y funciones; los liderazgos claros y democráticos; las relaciones de confianza; la socialización de criterios de trabajo, compartiendo la responsabilidad de las tareas; la generación de espacios de distensión, contar con redes intersectoriales que trabajen en la misma temática, entre otros. A nivel grupal se deben procesar y canalizar las tensiones propias de la atención de personas que están involucradas en situaciones de violencia como aquellas relacionadas a

conflictos laborales que se dan en los vínculos entre los y las profesionales del equipo y en sus dinámicas de interacción.

En general se espera que todo el equipo aporte a un clima de buen trato, cuidado, solidaridad de equipo, generando distintos espacios informales de contención, acogida, escucha y apoyo recíproco.

Por último, y a nivel individual, el autocuidado profesional y personal debe apuntar a acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativo y social. No autorresponsabilizarse en exceso y/o culpar a otros/as del equipo.

d. Condiciones del área de trabajo.

Para que las condiciones del área de trabajo de las/os Técnicas/os o Profesionales de Atención, se debe estimar un área promedio de por lo menos de 2,5 metros cuadrados por agente incluyendo áreas de circulación y equipos. Esto teniendo en cuenta un espacio para el descanso de 30 minutos de descanso, durante la jornada de trabajo, dividiéndose en 2 o 3 oportunidades de 10 a 15 minutos por vez, ejercicios de estiramiento y prevención. En los espacios de trabajo con áreas comunes, según norma ISO 14738:2002, el espacio disponible libre a partir del borde de la mesa para la movilidad de la silla y de la persona debe ser mínimo de 1 metro.

En cuanto a la superficie de planos de trabajo de oficina o escritorios, se recomienda una superficie de a lo menos 1,0 m2 (dependiendo de la tarea) para puestos de trabajo destinados a tareas de tipo administrativas. Es importante tener en cuenta que una medida cómoda para todos los puestos de trabajo es mínimo 90 cms. de ancho por 60 cms. de profundidad.

Respecto al asiento o Silla para puestos de trabajo, debe ser tapizado en lanilla (para una buena disipación de la transpiración e intercambio de calor) con su borde frontal levemente curvado hacia abajo, con el fin de no presentar un borde demasiado esquinado que presione los tejidos y músculos del muslo hacia la rodilla y así evitar la correcta irrigación sanguínea de las extremidades inferiores. El pedestal debe permitir que su altura sea regulable en un rango que cubra los comprendidos entre los 44 y los 51 cm, para cubrir el 90% de las personas, y sus cambios posibles, 40–52 cm, y regular cada uno la altura del asiento de 1 a 2 cm por debajo de la altura poplítea respectiva (rodilla-piso), para así evitar la compresión de la zona de tejidos y vasos en la zona inferior del muslo. El pedestal debe permitir una buena movilidad (giros en 360°), estabilidad y permitir el desplazamiento de la persona en su puesto. Debe ser regulable para la altura del asiento. Las sillas, deben tener un soporte ergonómico.

Cada puesto de trabajo debe tener un soporte de los pies y que exista una barrera entre cada agente que ayuda de minimizar el ruido.

Se debe tener el espacio suficiente para monitor, teclado y mouse. La torre del computador en base fija debajo de la superficie o en la medida de lo posible tener PC todo en uno.

Las principales características de los puestos de atención son:

- La comunicación se realiza mediante cintillos de comunicación, con micrófono y parlante que permiten regular el volumen.
- Capacidad de transferir llamadas a otros números internos y externos.
- Equipo de computación con software de atención flexible.
- Permite incorporación de distintos script y tareas.
- Contiene sistemas de búsqueda de datos en BD[2].

FISCAL

[2] Bases de datos

- Registro de datos en BD Sql Server[3] y MySQL.[4]
- Acceso a internet para realizar búsquedas especificas según se requiera.

La temperatura ambiente debe estar entre 20 y 24 grados centígrados, mientras que la presión sonora no debiese superar 75 db.

Las condiciones de ventilación son un factor muy importante, se debe tener en cuenta que un agente con computador equivale a 2.5 personas respirando. El exceso de monóxido de carbono genera sensación de sueño en los agentes, así que si quiere mantener la productividad deben tener buena ventilación ojalá natural dado que muchos agentes se enferman con los aires acondicionados.

Se recomiendan tubos fluorescentes, de alta eficiencia, con balastro electrónico y color de la luz tipo blanca-fría a luz-día (4.000 K ≤ °T ≤ 6.500 K), rendimiento cromático (Ra) de al menos 80, con sistema óptico parabólico de aluminio anodizado mate de alta calidad, adecuado para el confort visual en lugares con uso intensivo de pantallas de visualización de datos, con apantallamiento de rejilla laminar, ubicándolas sobre cada puesto de trabajo.

El lugar habilitado para el trabajo del Servicio de atención telefónica debe tener seguridad, ya sea un guardia, cámaras, alarmas de emergencia y/o vigilancia comunitaria.

Se debe contar con salidas de emergencia habilitadas y cumplimiento estricto a normativas de seguridad establecidas para el rubro.

e. Niveles de servicio comprometidos

La empresa compromete, como mínimo, los siguientes niveles de servicio:

- UP Time: Un 99% en el horario definido para todos los servicios.
- Nivel de Atención: llamar al 100 % de las personas derivadas por el SernamEG a través de la Plataforma web u otro medio idóneo de acuerdo a la demanda inicial.
- Para efectos del contacto con la mujer, se realizarán a lo menos 10 intentos dentro de cuarenta y ocho horas corridas a contar de la recepción de la información enviada por SernamEG para activar el servicio de llamadas de emergencia.

El centro de atención para el cumplimiento de UP TIME requerido, considera:

- Sistemas internos de redundancia de servidores y computadores.
- Sistemas de respaldo de datos.
- Redundancia en proveedores de comunicación.
- Respaldo de energía eléctrica mediante equipos electrógenos y equipos UPS[5].

En caso de ocurrencia de averías u otras fallas en la infraestructura, sistemas computacionales, enlaces o cualquier otra circunstancia que afecte la normal prestación de los servicios comprometidos se informará a SernamEG en el transcurso de 2 horas contadas desde la ocurrencia del evento.

Para el cumplimiento de los niveles de servicio se considerarán los siguientes recursos:

---

3 SQL Server es un sistema de gestión de base de datos relacional, desarrollado por la empresa Microsoft.
4 MySQL es un sistema de gestión de bases de datos relacional desarrollado bajo licencia dual: Licencia pública general/Licencia comercial por Oracle Corporation
5 Sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI), en inglés uninterruptible power supply (UPS), es un dispositivo que, gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, durante un apagón eléctrico puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado a todos los dispositivos que tenga conectados.

PERFIL	FTEs
EJECUTIVOS ATENCIÓN TELEFÓNICA**	15
SUPERVISORES	3
ANALISTA DE GESTIÓN*	1
ANALISTA DE CALIDAD/TRAINER*	1
COORDINADOR	1*

*: Recursos NO dedicados 100% al servicio.
**: Se consideran 4 recursos bilingües (Ingles)

f. Demanda no utilizada.

Si bien el pago se efectuará de manera mensual, este monto cubre las demandas iniciales indicadas en las bases de licitación, por lo que podrá fluctuar de acuerdo a la demanda real de cada uno de los servicios.

Por lo anterior, para poder calcular el monto mensual a facturar por el proveedor, a fin de optimizar el presupuesto, el oferente podrá traspasar la demanda no utilizada de un servicio a otro, salvo el Servicio de Atención de llamadas (1455), previa autorización del/la jefe/a de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG.

g. Carga de base de datos

Para dar continuidad al servicio, el sistema considera el uso y transferencia de datos a través de planillas en formato Excel como base de datos que ésta cargará, tan pronto SernamEG le proporcione la información.
La Plataforma web contará con un respaldo histórico durante todo el tiempo que el contrato esté vigente. Los respaldos respectivos se entregarán a SernamEG una vez terminado éste.

h. Sistema registro de datos

Para brindar en forma eficiente el servicio, HOLDTECH cuenta con un SISTEMA CRM[6] propio, desarrollado específicamente para administrar una Contact Center y sus servicios relacionados. Esta herramienta tecnológica provee un sistema integrado de registro, administración y seguimiento de las solicitudes de los usuarios del servicio.

Algunas características del sistema son:

- Considera una ficha única de registro de datos. Esta ficha podrá ser modificada por SernamEG, cambios que serán implementados en un máximo de 2 días hábiles desde comunicada la solicitud. Los datos o campos a completar en esta ficha única de registro son exportables a una planilla Excel y estarán a disposición de SernamEG en el plazo máximo de un día hábil desde comunicada la solicitud.
- El sistema también considera protocolos de atención (script) dirigidos y supervisados por SernamEG, que contemple las acciones a seguir por parte del operador. Dichos protocolos contemplan preguntas estructuradas, flujos de derivación o referenciación, instrumentos de pesquisa de niveles de violencia y riesgo, mapa de recursos y ofertas institucionales disponibles, información territorial, subdividida por comuna de la red de servicios. Los scripts serán actualizados e incorporarán la información que se haya validado por SernamEG.
- Permitirá derivar internamente una llamada a diversos servicios e instituciones pre-establecidas dependiendo de la consulta. Estos incluirán policías, otros servicios públicos, fiscalías, etc.
- Permitirá el cruce de información y visualización de las llamadas y acciones del Servicio de Atención Telefónica a una mujer a través de su RUN u otro verificador (llamada de emergencia, cautelares, etc.).

[6] La definición de CRM (en inglés Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con clientes) es una aplicación que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

FISCAL

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Lo anterior a modo de contar con un registro único e integrado con todos los servicios que se le han brindado a una mujer.

Se contará con respaldo digitalizado de audios de las llamadas atendidas para el Unidad en Violencia contra las Mujeres, para distintos efectos u otros objetivos que dicha Área determine.

- Almacena información de las llamadas Inbound[7] y Outbound[8], registrando el número discado o el número desde el que se genera la llamada y Registro de fecha, hora, duración y operador que realiza cada atención.
- Registra llamadas perdidas de usuarios registrados en sistema para devolución de llamada por primer operador disponible.
- Permite ingresar información y datos de manera agregada de los usuarios que llaman como, por ejemplo: sexo, edad, estado civil u otros según se configure.
- Contiene formularios para aplicación de pautas.
- Todas las llamadas a contactos personales, como a instituciones de emergencias, se realizan con solo un clic en la pantalla.
- La derivación de las llamadas a cualquier otro número ya sea interno o externo, quedará en conferencia o traspasando la llamada.
- Contiene un módulo de registro histórico de comunicación con el usuario, donde se detalla hora, fecha, operador, los distintos procedimientos realizados al usuario y temas tratados.
- Funciona sobre base de datos SQL[9].
- Permite cargar y actualizar la información en forma masiva o manual, para facilitar la actualización de la información que se debe entregar a los usuarios y la carga de información de llamadas a realizar.
- La base de datos permite cargar información de múltiples formatos como bases de datos o planillas Excel que sean proporcionadas por SernamEG.
- Posee módulos de gestión que permitan realizar un manejo eficiente de los servicios prestados.

A través de la plataforma web permitirá el seguimiento a nivel nacional de las llamadas que se realicen al número 1455, visualizando información que será requerida por la Unidad en Violencia Contra las Mujeres del SernamEG. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

A través de la plataforma web se permitirá el seguimiento a nivel nacional de los casos de mujeres con activación de llamada de emergencia. El objetivo es contar con información en línea acerca del funcionamiento del servicio, sólo para usuarios/as autorizados/as (coordinadoras/ores de los dispositivos de atención, encargadas/os regionales y Nivel Central).

a) Ingreso de la solicitud de activación, (recepción de las solicitudes de activación mediante plataforma web) ingresando campos de información establecidos por SernamEG. (Con Fecha y Hora)

b) La confirmación de haberse activado o no en el teléfono de la mujer y las dificultades que se hubieran producido. (Con Fechas y Horas)

c) Información acerca del motivo de las eventuales activaciones del servicio por parte de la mujer.

d) Contactos de seguimiento posteriores de acuerdo a protocolo establecido por SernamEG.

e) Las/os profesionales de SernamEG (designadas/os para este efecto), deberán contar con accesos diferenciados para realizar la solicitud de activación del servicio y para visualizar el funcionamiento de éste. (Nacional, regional y por dispositivo) para el control del servicio.

---

[7] Entrante

[8] Saliente

[9] SQL (por sus siglas en inglés Structured Query Language; en español lenguaje de consulta estructurada) es un lenguaje de dominio específico utilizado en programación, diseñado para administrar, y recuperar información de sistemas de gestión de bases de datos relacionales.

f) Por otro lado, y para el oportuno e inmediato aviso a los dispositivos, ya sea de dificultades en el contacto con la mujer en la entrega del servicio o para la notificación de una llamada de emergencia, se deberá contar con un sistema de alerta vía correo electrónico. Este sistema de alerta implica enviar un correo electrónico al dispositivo al que esté vinculada la mujer, además a la encargada regional y profesionales del SernamEG nivel nacional.

g) Audio de las llamadas de emergencia cursadas. Deberá quedar grabación a disposición de SernamEG, tribunales o fiscalía en caso de ser requeridas como medios de prueba.

h) Se deberá identificar, de todas las mujeres registradas en la plataforma web, por cualquiera de los servicios, a aquellas mujeres que han activado el servicio de llamada de emergencia.

- Teléfonos móviles de respaldo.

La fiscalización del cumplimiento de los requerimientos técnicos de Registro de datos y Software señalados en este punto, corresponderá en forma conjunta a la Unidad en Violencia contra la Mujer y a la Unidad de Informática, ambas de SernamEG.

i. Grabación de llamadas

Se considera la grabación y almacenamiento del total de las llamadas de los ejecutivos hasta el término del contrato, momento en el cual podrán ser entregadas a **SERNAMEG** en formato de fácil almacenamiento. En ese momento, las grabaciones de los llamados serán borradas.

Estas grabaciones estarán siempre disponibles en línea o a requerimiento de **SERNAMEG**, de manera que permita dilucidar eventuales brechas en la atención que brindan los ejecutivos a los consumidores. Los funcionarios del **SERNAMEG** tendrán fácil acceso a cualquier llamado distinguiendo la fecha, ejecutivo, selección de IVR, o cualquier otro patrón de búsqueda que posea la herramienta.

Las grabaciones estarán disponibles en un sitio sftp[10] con claves de acceso para que TGR pueda acceder a ellas, estarán rotuladas adecuadamente conforme estructura designada por **SERNAMEG**, de acuerdo al modelo de transferencia.

Se considerará además la realización de reportes diarios de status de la gestión del día versus grabaciones, entregando un informe mensual, con cuadratura de cierre del periodo, de las grabaciones encontradas y las gestiones que definitivamente quedaron sin grabación. Asimismo, se dará acceso a grabaciones multicanal on line e histórico (al menos por un año) a través de un aplicativo que permita una búsqueda por diferentes criterios.

j. Mantención.

La empresa cuenta con procedimientos de mantención preventiva de todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio. Dichos procedimientos se efectuarán de forma tal que no interrumpan los procesos normales de servicio y se encuentran contenidos en la oferta técnica presentada por el proveedor.

k. Seguridad.

Deben contemplarse la seguridad y la estabilidad de la conectividad con los servicios, la capacidad de recepción, los tiempos de demora en la implementación, rapidez y adaptabilidad tanto en la capacidad para implementar el servicio como en la aplicación de planes de contingencia previstos para aumentar o disminuir posiciones en distribución automática de llamados.

l. Requerimientos de Auditoria y Calidad.

[10] SFTP es la abreviatura de **Secure File Transfer Protocol** (Protocolo de transferencia segura de archivos). Este protocolo permite transferir datos cifrados entre tu ordenador local y el espacio web

El proveedor deberá entregar el servicio de Auditoria de la atención, a través de la grabación del 100% de las llamadas, en todos los servicios.

El proveedor debe contar con sistema de identificación DNIS (Dialed Number Identification Service) de ingreso y salida de llamadas, a fin de contar con la información respecto de fecha, hora y ejecutiva/o que atendió un llamado frente a alguna eventualidad (emergencias, reclamos u otros).

SernamEG realizará una prueba de certificación de los contenidos pre y post capacitación a las/os operarias/os, cuya aprobación mínima es de un 85%. Esta prueba considera preguntas para evaluar nivel de conocimientos con los que la persona cuenta respecto al trabajo de SernamEG con mujeres en el contexto de violencia contra la mujer.

SernamEG podrá realizar visitas sin previo aviso a la plataforma del Servicio de Atención Telefónica, con el objeto de supervisar técnicamente el funcionamiento del servicio y monitorear la calidad de las respuestas.

QUINTO: REPORTES DE GESTIÓN

Los datos generados en los diferentes servicios serán ingresados directamente en la Plataforma Web, para obtener de ellos informes de gestiones cualitativas y cuantitativas de reporte semanal, mensual, semestral y anual, que consideren distintas estadísticas de los niveles de los servicios, llamadas entrantes y salientes, niveles de llamadas entrantes atendidas, motivos de las consultas (estandarizados), entre otros, conforme a datos solicitados por SernamEG.

Se considera la entrega de reportes de gestión con periodicidad semanal vía correo electrónico a la contraparte técnica, en un archivo acumulativo que vaya incorporando la información diaria y que permita una visión y evaluación global (en cantidad y porcentaje) de cada servicio.

Además se entregará mensualmente un consolidado que contenga la información anterior, durante los primeros 5 días de cada mes, de acuerdo a especificaciones de SernamEG. Los consolidados serán entregados por productos, esto es Servicio de Atención de Llamadas y Llamadas de Emergencia, Seguimiento de Medidas Cautelares y Seguimiento de Denuncias en Carabineros, regionalizados.

Los formatos de los reportes semanales y mensuales serán entregados por la Unidad en Violencia Contra las Mujeres, y podrán ser modificados posteriormente conforme a las necesidades de SernamEG, lo que será comunicado oportunamente a través de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Servicio. Cuando SernamEG, a través de la Unidad en Violencia contra las Mujeres lo requiera, podrá solicitar informes adicionales de los niveles de atención dentro de una jornada, los que deberán enviarse via e-mail en un plazo máximo de 1 día hábil.

Se considera la entrega de, a lo menos, los siguientes informes:

- Informe semanal de los servicios prestados, detallando las llamadas atendidas, las abandonadas y tiempos de espera del fono Ayuda y Orientación en VCM 1455.
- Informe semanal de situaciones peak o de demanda excesiva del servicio de fono 1455.
- Informe semanal consolidado de todas las llamadas de emergencia atendidas. Sin perjuicio de lo anterior, esta información estará disponible en la plataforma Web tan pronto se termine la atención de cada llamada de emergencia.
- Informe semanal de los Seguimientos de Medidas Cautelares detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
- Informe semanal de Seguimiento de Denuncias en Carabineros, detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
- Informe semanal de casos complejos abordados, con detalle del Centro al cual fueron derivados, seguimientos y resultados.

• Informe mensual de las llamadas recibidas al Fono Ayuda y Orientación en Violencia contra las Mujeres, regionalizado, detallando las atendidas, las abandonadas y tiempos de espera.
• Informe mensual consolidado de todas las llamadas de emergencia atendidas. Sin perjuicio de lo anterior, esta información deberá estar disponible en la plataforma Web tan pronto se termine la atención de cada llamada de emergencia.
• Informe mensual de los Seguimiento de Medidas Cautelares detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y resultados.
• Informe mensual de Seguimiento de Denuncias en Carabineros, detallando el Centro al cual fueron derivadas, número de intentos de llamadas y sus resultados.
• Informe mensual de casos complejos abordados, con detalle del Centro al cual fueron derivados, seguimientos y resultados.
• Informe mensual de niveles de servicio.
• Gráfica de cada uno de los datos, con análisis cuantitativo y cualitativo de manera semanal y mensual.

Además de los reportes indicados, se dispondrá de un Informe mensual por escrito que dé cuenta de la actividad del centro de contacto, en donde se Incluyan las interacciones gestionados como soporte de la facturación correspondiente, que contendrá al menos:

- Composición de la Plataforma
- Atención y Gestión de Incidentes
- Horas Habladas
- Informe de Tráfico de Llamadas IVR [11]
- Informe Tráfico de Llamadas
- Gestión de Incidentes Escritos
- Eventos destacables de la Plataforma y de los Sistemas de Atención
- Volúmenes y Tiempos de Operación
- Registros Tipificados
- Servicios Outbound
- Movimientos de Ejecutivos
- Informe de Actualización de Procedimientos de Atención, Scripts y Preguntas Frecuentes
- Capacitaciones
- Control de Calidad y Retroalimentación
- Informe de Medición de SLA
- Pago por Servicio Mensual

SEXTO: PLATAFORMA WEB

La empresa debe contar con una plataforma web para la gestión y supervisión de los diferentes servicios. Dentro de las principales características se deberán considerar las siguientes:

i. Módulo de administración general de servicios:

a.- Permitir acceso a distintos servicios en tres niveles: Nacional, regional y por dispositivo.
b.- Contener un buscador de servicios por Rut, que permita tener de manera rápida todos los servicios históricos prestados a un Rut en particular.

[11] La respuesta de voz interactiva o IVR (del inglés Interactive Voice Response) consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como «sí», «no» u otras.

FISCAL

c.- Acceso a los comentarios históricos de cada uno de los servicios y los informes correspondientes, permitiendo generar alertas por correo electrónico a los diferentes dispositivos para comentarios pendientes de gestión.
d.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

ii. Módulo para gestión de Servicio de llamadas de emergencia:

a.- Permitir realizar solicitudes a través de formulario, definiendo la cantidad de solicitudes permitidas por región y por dispositivo.
b.- Permitir realizar seguimiento al estado del servicio.
c.- Contar con informes de emergencia en línea.
d.- Permitir descarga de audios que se soliciten.
e.- Permitir generar comentarios históricos para cada uno de los servicios.
f.- Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SernamEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
g.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

iii. Módulo para gestión de Servicio de llamadas atención Fono Ayuda y Orientación en Violencia contra las Mujeres:

a.- Permitir visualización en línea de las llamadas atendidas.
b.- Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SernamEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
c.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

iv. Módulo para gestión de Servicio de Seguimiento de Medidas Cautelares:

a.- Permitir visualización en línea de los seguimientos realizados.
b.- Permitir generar comentarios históricos para cada uno de los servicios.
c.- Descargar el acta recibida en word o pdf.
d.- Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SernamEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
e.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

v. Módulo para gestión de Servicio de Seguimiento de Denuncias en Carabineros:

a.- Permitir visualización en línea de los seguimientos realizados.
b.- Permitir generar comentarios históricos para cada uno de los servicios.
c.- Generación de Parte en PDF para descarga por parte del centro correspondiente.
d.- Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SERNAMEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
e.- Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.

SEXTO: SUPERVISIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DEL SERNAMEG

En el marco de la **supervisión técnica y administrativa** efectuada al SATT, el Servicio a través de la Unidad de Violencia contra las Mujeres, podrá realizar acciones de acompañamiento, supervisión y asesoría, tales como:

- Otorgar constantemente directrices en cuanto a la atención telefónica y telemática especializada, especialmente a la forma en que se pondrá a disposición de las ciudadanas y ciudadanos del Estado de Chile, sobre todo en aquellos casos que dicen relación con mujeres que se encuentran en riesgo, por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en contexto de pareja.
- Extender acta de inicio de los servicios.

- Autorizar ajustes relativos al plan de trabajo, siempre que no contravengan las presentes bases ni el contrato y que en ningún caso excedan el plazo máximo del informe final.
- Revisión de informes de avance e informe final, asociados a la ejecución del servicio objeto de esta licitación.
- Aprobar los pagos de recepción conforme para los efectos del pago de la(s) factura(s).
- Autorizar el pago del servicio, conforme a los procedimientos internos del Servicio.
- Registrar los incumplimientos que dan lugar a la aplicación de las sanciones que se estipulan en las presentes bases.
- Notificar al contratante los incumplimientos técnicos detectados.
- Realizar la **supervisión técnica y administrativa** del presente acuerdo, controlando la ejecución y desarrollo del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos señalados en el presente contrato y las bases que rigieron el proceso licitatorio y por el cumplimiento de los plazos establecidos. Para ello, y sin que esta enumeración sea taxativa, el SernamEG podrá:

    - Acompañar en la intervención del Servicio de Atención Telefónica, a través de reuniones de coordinación y análisis de casos.
    - Supervisar el servicio entregado a través de llamados telefónicos, visitas en terreno, "cliente oculto/a", análisis de llamados, entre otros.
    - Asesorar técnicamente en relación a los casos y en el ámbito de ejecución de la prestación del servicio.

Para llevar a cabo el proceso de acompañamiento, supervisión y asesoría en la ejecución del presente acuerdo, se deberán revisar al menos los siguientes aspectos:

- Verificar el cumplimiento de los objetivos y servicios específicos contratados.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la ejecución del presente acuerdo.
- Levantamiento de nudos críticos en la ejecución del presente acuerdo.
- Asesorar a los técnicos o profesionales de atención telefónica del SATT cuando lo requieran.
- Dar respuesta a las consultas planteadas por el proveedor.
- Evaluar que las/los técnicos y Profesionales del Servicio de Atención Telefónica cumplan con los perfiles que se establecen a continuación.

SÉPTIMO: PRECIO Y FORMA DE PAGO

El monto total pactado para la prestación de los servicios que por este acto se contratan asciende a la suma total de 366.715.040.- exento de IVA (trescientos sesenta y seis millones setecientos quince mil cuarenta pesos), que se pagarán en forma mensual por un monto de $ 22.919.690 y de la siguiente manera, conforme a lo ofertado por el proveedor y lo establecido en las bases de la licitación:

Con cargo al presupuesto año 2020, la suma total de $252.116.590 (doscientos cincuenta y dos millones ciento dieciséis mil quinientos noventa pesos) y conforme al presupuesto año 2021 $114.598.450 (ciento catorce millones quinientos noventa y ocho mil cuatrocientos cincuenta pesos) , todos valores exentos de IVA.
Los montos correspondientes a los años 2021 deberán ser imputados a la respectiva ley de presupuesto, siempre que exista disponibilidad presupuestaria para ello y se cumplan las condiciones establecidas para los respectivos desembolsos.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica, dentro de 30 días corridos, contados desde la fecha de la presentación de la factura, en cualquiera de sus formas, sea ésta en papel y/o electrónica, la que deberá ser ingresada en la Oficina de Partes del SernamEG, ubicado en Huérfanos N° 1219, comuna de Santiago y previa certificación conforme por parte de la contraparte técnica respectiva, para lo cual deberá acompañar además certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y sociales, emitido por la Dirección del Trabajo y copia de las liquidaciones de sueldo, firmadas por los trabajadores.

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Modalidad de Pago:

1) Llamadas de Atención (1455). Este servicio se pagará mediante un monto fijo mensual que asegure la atención de a lo menos 6.650 llamadas y con un tope mensual máximo de $ 11.288.700.-
2) Llamadas de Emergencia. Este servicio se pagará a través de un monto fijo mensual correspondiente a 600 llamadas de llamadas de emergencia que efectivamente ocurran y con un tope mensual máximo para este servicio de $9.099.600.-
3) Seguimiento de Medidas Cautelares. Este servicio se pagará a través de un monto fijo mensual correspondiente a 400 seguimientos, que efectivamente ocurran y con un tope mensual para este servicio de $ 800.000.-
4) Seguimiento de Denuncias en Carabineros. Este servicio se pagará a través de un monto fijo mensual correspondiente a 3.628 seguimientos que efectivamente ocurran y con un tope mensual de $ 3.265.200.-

OCTAVO: VIGENCIA DEL **CONTRATO**

La vigencia del contrato comenzará una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que lo aprueba y tendrá una duración de 16 meses y hasta que se cumplan a cabalidad la totalidad de las obligaciones que derivan de él, sin perjuicio que la duración estará supeditada a la existencia de recursos disponibles, según lo establecido en la ley de presupuestos respectiva.

Por razones de buen servicio y de continuidad de la función pública, el proveedor adjudicado podrá comenzar a prestar los servicios a partir del 01 de febrero de 2020, aun cuando no se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el correspondiente contrato. Con todo, no se efectuará pago alguno antes de la total tramitación del acto aprobatorio

NOVENO: MODIFICACIÓN Y TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El contrato podrá terminarse anticipadamente y en forma administrativa, mediante resolución fundada, a través de comunicación escrita enviada por carta certificada al adjudicatario con una anticipación de 30 días corridos a la fecha de dicho término, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 77° y 79° del D.S. N° 250, que contiene el Reglamento de la Ley N° 19.886, por las siguientes causales:

a) **Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.**

El contrato podrá ser dejado sin efecto por mutuo consentimiento, caso en el cual, ninguna de las partes tendrá derecho a indemnización.

b) Término Anticipado por Incumplimiento del Contratista.

1. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante.
2. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
3. Registrar el proveedor saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores, o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

c) **Término del contrato por Resolución de Liquidación, en Procedimiento Concursal de Liquidación.**

El SERNAMEG podrá, en cualquier momento, poner término al contrato, sin indemnización alguna al contratante, notificándolo por escrito mediante carta certificada, si se decretara la Resolución de liquidación firme y ejecutoriada, en procedimiento concursal de liquidación o se disolviere la sociedad, sin perjuicio de ejercer los derechos e interponer en su contra las acciones civiles y penales que procedan. Sin perjuicio de lo anterior, si el contratante en estado de notoria insolvencia mejora las cauciones entregadas o las existentes son suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato, el SERNAMEG podrá darle continuidad al mismo.

En tal caso, por resolución fundada se pondrá termino al contrato, previa notificación al contratista por carta certificada y, se hará efectiva la Póliza de Seguro, Boleta de Garantía Bancaria, Certificado de Fianza o documento que se haya entregado para garantizar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del

contrato, pago de multas, y de pago de obligaciones laborales y previsionales con los trabajadores del contratante.

Respecto al término anticipado del contrato por incumplimiento grave de las obligaciones, se entenderá que existe incumplimiento cuando los objetivos previstos para la contratación no se logran en forma reiterada o en sus aspectos sustantivos, por circunstancias que resultan imputables al contratista, como, por ejemplo:

a. La verificación de causales constitutivas de falta grave, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente (Multas), en número que supere las 2 dentro de un mes o las 8 a lo largo del contrato.
b. La verificación de causales constitutivas de falta moderada, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente (Multas), en número que supere las 6 dentro de un mes o las 24 a lo largo del contrato.
c. La verificación de causales constitutivas de falta leve, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente (Multas), en número que supere las 10 dentro de un mes o las 40 a lo largo del contrato
d. La negativa, sin causa justificada, de prestar cualquiera de los servicios que hubiere comprometido en su oferta, que sean procedentes, y cuya negativa signifique un claro perjuicio para el SernamEG.
e. Haber sido calificado deficientemente en dos periodos continuos de evaluación. Dicha evaluación se realizará por la contraparte técnica trimestralmente, y de cuyos resultados se comunicarán a la empresa.
f. Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en el párrafo **Obligaciones de la Empresa, Reportes de Gestión o Plataforma Web** de las presentes bases.
g. Aplicación de multas por un monto igual o superior al 15 % del valor total del contrato en el periodo de un año.
h. Incorporar en la facturación costos que no hayan sido expresa y específicamente descritos en la oferta.
i. Ceder o transferir, sea total o parcialmente los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.
j. Si tratándose de una unión temporal de proveedores, al determinar qué antecedentes presentarían para ser considerados en la evaluación respectiva, los integrantes de la misma hubieren ocultado información relevante para la ejecución del respectivo contrato que afecte a alguno de ellos.
k. Incumplir el deber de confidencialidad de datos y propiedad de conformidad a lo expresado en las presentes bases.
l. No haber renovado la garantía de fiel cumplimiento en aquellos casos en que SernamEG haya debido ejecutarla en todo o parte.

Lo establecido precedentemente, es sin perjuicio de las acciones que el SernamEG pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos, con la correspondiente indemnización de perjuicios.

En todos los casos de término anticipado, el adjudicatario estará obligado a entregar, a plena satisfacción de SernamEG, aquellos servicios, que se encuentran pendientes al momento de comunicársele el término anticipado, salvo que SernamEG opte por una solución distinta, la cual notificará por escrito al adjudicatario. Asimismo, SernamEG se encontrará facultada para hacer efectiva la boleta de garantía de fiel cumplimiento lo que, en caso alguno dará derecho a indemnización para el contratante, sin perjuicio de que serán pagados todos los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de notificación de la resolución que pone término al contrato.

Procedimiento de término de contrato.

De la decisión de poner término al contrato, se notificará al contratista por cualquier medio escrito idóneo que asegure la comunicación; como la carta certificada; dejando constancia de la circunstancia que motivaron la decisión, la fecha y hora de la notificación. El oferente adjudicado tendrá un plazo de 10 días hábiles, desde la notificación de la comunicación, para efectuar sus descargos, por escrito, dirigido a la contraparte técnica.

Si la contraparte técnica estimare que los descargos no justifican la infracción, la decisión de poner término se materializará por medio de resolución fundada, la cual se entenderá notificada al contratista transcurridas

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

24 horas desde la publicación del acto administrativo en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, de acuerdo a lo establecido en el artículo 79 del reglamento de la Ley N° 19.886.

Contra la resolución que dispone el término anticipado procederán los recursos contemplados en la Ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos del estado.

Encontrándose firme y ejecutoriada la resolución que pone termino al contrato, se hará efectiva la Póliza de Seguro, Boleta de Garantía Bancaria, Certificado de Fianza o documento que se haya entregado para garantizar el oportuno y fiel cumplimiento de las obligaciones del contrato, pago de multas, y de pago de obligaciones laborales y previsionales con los trabajadores del contratante; cuando el término haya sido imputable al contratista.

Modificación del contrato.

Las modificaciones al contrato podrán efectuarse con la finalidad de lograr un mejor cumplimiento de los objetivos del contrato o de hacerse cargo de situaciones imprevistas ocurridas durante la ejecución del contrato, y que incidan en su normal desarrollo.

En todo caso, las modificaciones al contrato siempre deberán ser aprobadas mediante resolución de la autoridad administrativa.

DÉCIMO: MULTAS

En caso de que el contratado incurra en las situaciones previstas en la siguiente tabla se aplicarán las multas que para cada caso se señalan, con un tope de 15% del valor total del contrato, con impuestos incluidos. Para los efectos de la aplicación de multas, las causales que pueden originarlas se clasificarán en faltas graves, moderadas y leves, de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro:

CATEGORÍA	CAUSALES	MULTA APLICABLE
Falta grave	Niveles de servicio mensuales inferiores a los ofertados.	En el evento que el nivel de servicio mensual sea inferior en un 5% del óptimo definido por el contrato, la multa será de un 5% del valor de la facturación correspondiente a la infracción. Si el nivel de incumplimiento es de un 10%, la multa será del 10%. Cuando los niveles de servicio sean inferiores al 70%, la multa a aplicar corresponderá al 25%.
Falta moderada	Incumplimiento de la obligación de entregar cualquier tipo de información o documento establecido en estas bases o en el contrato, o requerido en especial por el SernamEG relativo al servicio contratado.	Un 3% de la facturación del periodo correspondiente en que ocurra el incumplimiento
	Entrega tardía de cualquier tipo de información o documento establecido en estas bases o en el contrato, o requerido en especial	Un 0,2% de la facturación del periodo correspondiente en que ocurra el incumplimiento

Falta leve	por el SernamEG relativo al servicio contratado.	

DÉCIMO PRIMERO: PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS

Detectada una situación que amerite la aplicación de multa, el administrador del contrato designado por el SernamEG notificará al contratante al correo electrónico de contacto, informándole la infracción constatada, los hechos en que se fundamenta, la fecha de su ocurrencia y la sanción a aplicar.

A contar de la comunicación, el adjudicatario tendrá un plazo de cinco días hábiles desde su notificación, para efectuar sus descargos a través de la misma vía de comunicación.

Vencido el plazo sin que se presenten descargos, se aplicará la sanción por medio de resolución fundada del SernamEG.

Si se presentan descargos, el SernamEG tendrá un plazo de 10 días hábiles para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. El rechazo total o parcial de los descargos deberá formalizarse a través de resolución exenta fundada, en la cual se detallará el contenido de la sanción a aplicar. La resolución deberá notificarse a través de su publicación oportuna en el sistema de información, tal como lo dispone el artículo 79 ter, del respectivo reglamento.

El contratante, en caso de aplicarse multas, podrá reclamar de su aplicación a la Directora Nacional de SERNAMEG, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 59 de la Ley N° 19.880. El SernamEG dispondrá de un plazo no superior a 30 días para resolver el recurso, acogiendo total o parcialmente los fundamentos dados por el contratista, o bien la rechazará confirmando la multa aplicada.

El proveedor deberá enterar el pago de las multas, en la cuenta corriente de SernamEG dentro de los 10 días hábiles a la notificación de la misma, o desde que se notifique el acto que rechaza la reclamación respectiva, según sea el caso.

La multa deberá ser pagada directamente por la empresa en el SernamEG, o en su defecto, descontada directamente de los estados de pago que estuvieren pendientes a la época. En el caso que la suma de las multas aplicadas en un mes exceda de lo facturado, o en caso de que no existieran estados de pago pendientes podrá cobrarse del documento de garantía de fiel y oportuno cumplimiento y, de existir excedentes, se deberá devolver dicho valor, contra entrega de otra garantía de fiel cumplimiento.

1. Caso fortuito o fuerza mayor: No procederá la aplicación de multas en aquellos casos en que la infracción se produzca por caso fortuito o fuerza mayor, el que deberá ser acreditado por el adjudicatario y calificado así por SernamEG.
2. Ante la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el proveedor deberá dirigir una comunicación escrita al administrador del contrato (contraparte de SernamEG), dentro de los 3 primeros días hábiles de acaecido el hecho, explicando lo ocurrido y adjuntando los antecedentes que fundamenten su presentación. La petición será resuelta por SernamEG mediante resolución fundada, de acuerdo al mérito de los antecedentes acompañados, rechazándola o aceptándola. En caso de aceptarla se aumentará el plazo para el cumplimiento, por el tiempo que dure el imprevisto. El proveedor deberá renovar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato de conformidad a la cantidad de días de aumento otorgados.

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

DÉCIMO SEGUNDO: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, la empresa hace entrega de una garantía de fiel y oportuno cumplimiento, por el 10% del valor total del contrato, con una vigencia no inferior a 60 días hábiles posteriores al término de la vigencia del presente contrato; a fin de garantizar el fiel, oportuno y total cumplimiento de las obligaciones contraídas mediante el contrato respectivo, pago de multas cursadas y el pago de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del contratante.

La restitución de la garantía será realizada una vez que se haya cumplido la fecha de vencimiento de ésta, (y se haya acreditado el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores, y que no existen procedimientos de aplicación de multas pendientes) o antes del vencimiento en caso de que se hayan cumplido la totalidad de las obligaciones establecidas en las presentes bases y/o contrato, previo informe escrito de la contraparte técnica, donde se señale su total conformidad con el cumplimiento de estas obligaciones. Su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del proveedor.

DÉCIMO TERCERO: CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

El servicio contratado mediante el presente acto no podrá ser subcontratado.

El contratante no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del presente contrato. Lo anterior, sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos puedan transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

La responsabilidad por el íntegro y cabal cumplimiento de las obligaciones que emanan del presente contrato, recae exclusivamente sobre la empresa contratada.

DÉCIMO CUARTO: CONFIDENCIALIDAD DE DATOS Y PROPIEDAD

El contratante y sus dependientes que participen en la ejecución del contrato, deberán guardar confidencialidad respecto de todos los antecedentes que tome conocimiento a propósito de la ejecución del mismo, en especial aquellos que digan relación con los datos cuyo tratamiento se encuentra regulado en la ley N° 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada. Por lo anterior, conforme a la normativa vigente estarán obligados a guardar secreto respecto de los datos personales a que tengan acceso, particularmente de aquellos que hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público.

El incumplimiento de esta obligación, es causal de término anticipado de contrato, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal del infractor.

Se deja constancia que es de propiedad exclusiva de SernamEG toda la información proporcionada al adjudicatario para la ejecución del contrato sea que se encuentre contenida en medios magnéticos, electrónicos y/o soporte material.

Asimismo, serán de propiedad de SernamEG todos los productos generados a partir de la ejecución del contrato, sin limitación de ninguna especie, no pudiendo el adjudicatario realizar ningún acto respecto de ellos, sin previa autorización expresa de SernamEG.

DÉCIMO QUINTO: CONTRAPARTE TÉCNICA Y SUPERVISION DEL CONTRATO

El administrador del presente contrato y responsable de la recepción conforme de los servicios que por este se contratan será la jefatura de la Unidad de Violencia contra las Mujeres o quien ésta designe. Asimismo, será la encargada de controlar y supervigilar la íntegra y fiel ejecución de la prórroga de contrato, sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades superiores del Sernameg.

DÉCIMO SEXTO: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.

Las partes, para todos los efectos legales que pudieran derivarse de esta prórroga de contrato, fijan domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia. Lo anterior, es sin perjuicio de las facultades que le corresponda ejercer, al Órgano Contralor, sobre la materia.

DÉCIMO SÉPTIMO: PERSONERÍAS.

El nombramiento de doña Carolina Plaza Guzmán, como Directora Nacional (S) del **Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género**, consta en la Resolución TRA 121830/83/2018, de fecha 25 de septiembre de 2018, del SERNAMEG, en tanto que la personería de don Luis Reinaldo Montecinos Aguirre para representar a **HOLDTECH S.A**, consta de la escritura pública de fecha 15 de enero de 2018, suscrita ante el Notario Titular de la cuarta Notaria de Santiago don Cosme Gomila Gatica, repertorio 663/2018, documentos que ambas partes declaran conocer y que no se insertan a su expresa petición.

DÉCIMO OCTAVO: SUSCRIPCIÓN Y EJEMPLARES.

El presente contrato, se firma en dos ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando uno en poder de cada una de las partes."

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
DIRECTORA (S)

MARÍA CAROLINA PLAZA GUZMÁN
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

LUIS MONTECINOS AGUIRRE
REPRESENTANTE LEGAL
HOLDTECH S.A.

FISCAL

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Unidad en Violencia Contra las Mujeres

Registro: 282896

MEMORANDUM N° 032/2020

A : **JESSICA LÓPEZ GRANADINO**
FISCAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

DE : **MARÍA LORETO FRANCO ZÚÑIGA**
JEFA UNIDAD NACIONAL DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

MAT : **Remite Contratos Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT)**

FECHA : **Santiago, 28 de enero de 2020**

Junto con saludar, por intermedio del presente remito Contrato del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT), para la elaboración del respectivo Acto Administrativo.

Saludo cordialmente,

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

MARÍA LORETO FRANCO ZÚÑIGA
JEFA UNIDAD NACIONAL EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

RGI/

Distribución:

- Archivo Unidad VCM
- Fiscalía

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER
Y LA EQUIDAD DE GENERO
DEPTO. ADMINISTRACION Y FINANZAS

14 FEB 2020

HORA RECEPCIÓN: 15:44

Ctitecompra/20
Pág. 35 28/01/20 10:00
Ronte

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER
Y LA EQUIDAD DE GENERO
DEPTO. ADMINISTRACION Y FINANZAS

17 FEB 2020

HORA RECEPCIÓN: 15:51

Rut :	**60.107.000-6**	**Demandante :**	SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
Dirección Demandante :	Huerfanos N°1219	**Unidad de Compra :**	Abastecimiento Central
		Fecha Envio OC. :	10-03-2020 13:42:04
Teléfono :	56-02-25496123	**Estado :**	Enviada a Proveedor
		Número Licitación :	628-14-LR19

ORDEN DE COMPRA N°: 628-18-SE20

SEÑOR (ES) :	HOLDTECH S A			**A Sr (a) :**	Mauricio Montecinos Aguirre
DIRECCIÓN :	Lira 278	Santiago Centro	Región Metropolitana de Santiago	**FONO :**	56-2-24297763
RUT :	76.650.100-1			**FAX :**	

NOMBRE ORDEN DE COMPRA :	Servicio de Atención Telefónica y Telemática, LP ID 628-14-LR19		
FECHA ENTREGA PRODUCTOS :			
DIRECCION DE ENVIO FACTURA :	Huerfanos N°1219	Santiago Centro	Región Metropolitana de Santiago
DIRECCION DE DESPACHO :			
METODO DE DESPACHO :	Otra Forma de Despacho, Ver Instruc		
FORMA DE PAGO :	30 días contra la recepción conforme de la factura		
CONTACTO OC :	Alicia Ríos Gómez	56-02-25496123	alicia.rios@sernam.gob.cl

Código	Producto	Cantidad / Unidad	Especificaciones Comprador	Especificaciones Proveedor	Precio Unitario	Descuento	Cargos	Valor Total
83111505	Servicios de asistencia telefónica	1 Unidad	Servicio de atención telefónica y telemática especializada en violencia Contra las Mujeres para el SERNAMEG.	PROPUESTA TÉCNICA ECONOMICA HOLDTECH	366.715.040,00	0,00	0,00	366.715.040

Orden de Compra Proveniente de licitación pública

Neto	**$**	**366.715.040**
Dcto.	**$**	**0**
Cargos	**$**	**0**
Subtotal	**$**	**366.715.040**
Exento	**$**	**0**
Total	**$**	**366.715.040**

Disponibilidad Presupuestaria: Esta orden de compra cuenta con disponibilidad presupuestaria. Folio ingresado 246 proporcionado por SIGFE.

Fuente Financiamento: 246

Observaciones:

Servicio de atención telefónica y telemática especializada en Violencia Contra las Mujeres, Licitación Pública ID 628-14-LR19.

Contrato por 16 meses, del 01/02/2020 al 31/05/2020.

Derechos del Proveedor del Mercado Público

1. Derecho a entender los resultados de cada proceso.
2. Derecho a participar en mercado público igualitariamente y sin discriminaciones arbitrarias.
3. Derecho a exigir el pago convenido en el tiempo y forma establecido en las bases de licitación.
4. Derecho a impugnar los actos de los organismos compradores del sistema.
5. A difundir y publicitar sus productos y servicios entre los organismos compradores, previo o no relacionados con procesos de compra o contratación en desarrollo.
6. Derecho a inscribirse en el registro oficial de contratistas de la Administración del Estado, ChileProveedores y a no entregar documentación que se encuentre acreditada en éste.
Especificaciones

Para revisar en detalle sus derechos como proveedor visite https://www.mercadopublico.cl/Portal/MP2/secciones/leyes-y-reglamento/derechos-del-proveedor.html

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Registro: 290900

MEMORANDUM N° 287 /2020 VCM

DE: **MARÍA LORETO FRANCO ZUÑIGA**
JEFA NACIONAL UNIDAD VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

A: **FERNANDO PAZ MUÑOZ**
JEFE (S) DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

MAT **: Rectifica Memo N°286, Solicita Certificado de disponibilidad presupuestaria**
FECHA **: Santiago, 21 de diciembre 2020**

Junto con saludar y por medio del presente, vengo en solicitar rectificar Memo N°286/2020 de esta Unidad donde se solicita certificado de disponilidad presupuestaria para el pago de lo sobre-ejecutado por la empresa Holdtech S.A., respecto del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, entre los meses de febrero a noviembre de 2020.

Conforme a lo señalado, se solicita Certificado de Disponibilidad presupuestaria para lo sobre-ejecutado por la empresa Holdtech S.A. respecto del Servicio de Atención Telefónica y Telemática, en los meses de Febrero a Noviembre 2020, cuyo monto asciende a la suma total de **$51.281.027**.-

Los fondos corresponde imputarlos al subtítulo **24.01.007** de la estrucutura de gastos de Bienes y Servicios de este Programa (Glosa 06).

Le saluda atentamente,

MARÍA LORETO FRANCO ZUÑIGA
JEFA NACIONAL UNIDAD VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

MLFZ/MFC/RRF

- Unidad Violencia Contra las Mujeres