283164

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

MSG/JOB/FPM/MLF/JLG

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

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 0055

SANTIAGO, 30 ENE 2020

VISTOS: : 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; la Resolución Exenta N°2637 y 3359 ambas de 2017, la Resolución Afecta N° 0022 de 2017 de 2017; en la Resolución N° 7 de 2019, que fija normas de exención del trámite de toma de razón y N° 8 de 2019, que determina los montos en unidades tributarias mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón y controles de Reemplazo cuando corresponda, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1º. 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.

2º. Que, mediante la resolución exenta N° 2.637 de 05 de septiembre de 2017, 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 Familia en Línea S.A., correspondiente a la licitación ID 628-5-LQ17.

3º. Posteriormente, esta adjudicación fue dejada sin efecto mediante la dictación de la Resolución Exenta N° 3.359 de 23 de noviembre de 2017, lo que implicó la no aprobación del contrato suscrito entre las partes, sin perjuicio de lo cual, el proveedor prestó los servicios contratados, entre el día 1 de octubre al 30 de noviembre del año 2017, servicios equivalentes a un monto de $ 28.477.614.-, autorizando en su oportunidad el pago de

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

$25.962.370.- equivalente al pago de dos meses, existiendo un saldo a favor del proveedor de $ 2.515.244 por concepto de sobrecumplimiento en las prestaciones contratadas, lo cual fue corroborado por la Unidad Técnica mediante informe emitido a este respecto.

4º. Que, con fecha 05 de diciembre de 2017 SernamEG y el proveedor Familia en Línea S.A. suscribieron un contrato de prestación del servicio de asistencia telefónica y telemática (SATT), el que fue aprobado mediante resolución afecta N° 0022, de fecha 11 de diciembre de 2017, el que establecía una duración de 16 meses y por un monto de total de $207.698.960.- impuestos incluidos, equivalentes a la suma de $ 12.981.185.- mensuales, contrato que contemplaba las siguientes prestaciones: Call Center de atención de llamadas VCM y Tratas: considera hasta 1569 atenciones mensuales; Servicio de llamada de emergencia: considera hasta 404 nuevos ingresos mensuales; Seguimiento telefónico a partes de denuncias de carabineros: considera hasta 4.908 partes mensuales; Seguimiento a medidas cautelares: Considera hasta 344 Actas de medidas cautelares mensuales; Encuestas de satisfacción: Considera hasta 3.000 Encuestas. Estipulándose además que en caso de que la demanda mensual en cualquiera de los Ítems individualizados, fuese menor a la originalmente pactada, dicho delta fuese traspasado al mes siguiente para su utilización, estableciéndose valores unitarios para los efectos del cálculo correspondiente.

5º. Que, como consta del informe técnico y memorándum N° 403 de 2019 de Fiscalía, luego de 13 meses en que el contrato se había cumplido de conformidad a lo pactado, ocurre un cambio en las circunstancias , en virtud de la decisión del cambio de número telefónico de atención, conjuntamente con su difusión e través de diversos canales de comunicación, lo que trajo como consecuencia un aumento exponencial en la cantidad de prestaciones, en especial llamados telefónicos, por lo que el monto inicial pactado fue insuficiente para cubrir el valor de los servicios efectivamente prestados, generándose un saldo a favor del proveedor equivalente a $ 6.581.106.

6º. Que, existiendo las solicitudes formales del proveedor y, facturas Números 117 de 25 de octubre de 2019 por el monto de $ 2.515.244, correspondiente a " Servicios profesionales-sobre ejecución contrato servicios de asistencia telefónica y telemática" según Resolución Exenta N° 2637 del año 2017 y Resolución Exenta N° 3359 año 2017 y Resolución N° 022 del año 2017 de SERNAMEG", y Factura N° 2758, de fecha 25 de octubre de 2019, por el monto de $ 6.367.445, correspondiente a "Servicio de call center sobre ejecución contrato servicios de asistencia telefónica y telemática" según Resolución Exenta N°2637 del año 2017 y Resolución Exenta N° 3359 año 2017 y Resolución N° 022 del año 2017 de SERNAMEG", conjuntamente con informes favorables de la Unidad Técnica que establece que fehacientemente el servicio se sobre ejecutó entregando a su vez, las justificaciones de carácter técnico , y de la Unidad de Fiscalía, quien sugiere a la Autoridad que se lleven a efecto las gestiones necesarias para pagar al proveedor.

SERNAMEG FISCAL

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

7º. Que, tratándose de un servicio fundamental en el cumplimiento de las funciones que la Ley N° 19.023 que crea el servicio nacional de la Mujer y la Equidad de Género, impone al servicio, 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).

8º. 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.

9º. Que, mediante memorándum N° 68 de 2020 de Dirección de Administración y Finanzas a través de su Unidad de Presupuestos informa que el Servicio cuenta con disponibilidad financiera para cubrir la suma de $9.096.350 (nueve millones noventa y seis mil trescientos cincuenta pesos) con cargo al programa 03, subtítulo 22, ítem 11, asignación 999 del presupuesto para el año 2020 del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

10° Que, atendido lo expresado, la máxima autoridad del Servicio mediante memorándum 148 de 2020 instruye proceder a la confección del presente acto administrativo, que autorice el pago de los servicios efectivamente prestados por el proveedor Familia en Línea S.A. correspondiente al sobrecumplimiento del contrato de servicio de atención telefónica y telemática especializada en Violencia contra las mujeres.

SERNAMEG FISCAL

RESUELVO:

PRIMERO: REGULARÍZASE y **AUTORÍCESE** el pago al proveedor Familia en Línea S.A., RUT N° 76.037.636-1, por concepto de sobrecumplimiento del contrato de servicio de atención

telefónica y telemática especializada en Violencia contra las mujeres, por un monto total de $9.096.350- (nueve millones noventa y seis mil trescientos cincuenta pesos) donde $2.728.905 corresponde a monto exento de IVA y $ 6.367.445 IVA incluido.

SEGUNDO: IMPÚTASE el gasto, que demande la presente autorización de pago, con cargo al programa 03, subtitulo 22, ítem 11, asignación 999, 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.

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

Distribución:
Dirección
Fiscalía
VCM
DAF
VCM
OFICINA DE PARTES.