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.