

**TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA COOPERACIÓN TÉCNICA EN PREPARACIÓN “APOYO AL
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE
GÉNERO” CH-T1295**

Abril de 2023

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Plataforma para la gestión de los casos de los servicios de información, orientación y atención remota a mujeres víctimas de violencia, Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres del SERNAMEG

Chile

CH-T1295

Apoyo al fortalecimiento institucional del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género

I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Los datos existentes muestran que el 41% de las mujeres chilenas sufrió algún tipo de violencia intrafamiliar durante su vida (ENVIF 2020). Al poner el foco en los últimos 12 meses, se observa una incidencia de violencia de pareja o expareja que alcanza al 25% de las mujeres entre 15 y 65 años (Saavedra 2021)¹. Sin embargo, solo un 22% estas mujeres reportan haber realizado una denuncia a la policía (Saavedra, 2021). Dentro de la variedad de razones de esta situación, una de ellas es la falta de confianza en la red de servicios estatales (Banco Mundial 2021)².

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), dependiente del MMEG, cuenta con múltiples canales y servicios de atención para mujeres víctimas de violencia. En particular, el SernamEG cuenta con dos servicios digitales de información y orientación: el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) y el servicio provisto vía WhatsApp y Chat Web. Estas prestaciones funcionan los 365 días del año, las 24 horas del día, dentro del territorio nacional y de manera gratuita para quienes escriban o se comuniquen a través de estos medios. 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 expareja, 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 capacitado/a especialmente en materias de violencia de género, de acuerdo con los scripts desarrollados por SernamEG y bajo su dirección y supervisión técnica.

Toda comunicación recibida por los canales digitales del SernamEG es clasificada en tres niveles según la gravedad de la llamada (nivel Inicial, nivel medio, nivel grave o vital). Esta clasificación la realizan los técnicos y profesionales que atienden a las mujeres según parámetros y scripts señalados y dirigidos por SernamEG en base a la situación consultada y el riesgo que esta representa para la mujer que la vive. A su vez, a partir de la comunicación con las mujeres víctimas de violencia, el SernamEG realiza derivaciones hacia otros servicios provistos dentro de la ruta institucional de prevención y atención a la violencia de género.

El servicio de atención telefónica funciona desde el año 2010, y la combinación de servicios digitales descrita anteriormente funciona desde abril 2020, sin ningún tipo de reforma y actualización desde esa fecha. A pesar de que las prestaciones de servicios de atención funcionan cotidianamente sin mayores dificultades, la gestión posterior de los casos es subóptima. En términos operativos esto se debe a que los sistemas tecnológicos que sostienen los servicios de información y orientación digital no son de propiedad de SernamEG, por el contrario, los mismos

¹ Saavedra, Trinidad. 2021. "Violencia infligida por la pareja: prevalencia, factores de riesgo y denuncia". Banco Mundial.

² Banco Mundial (2021). "Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado Chileno".

se licitan de manera periódica. Por ello, es posible observar cambios regulares en los proveedores que dan soporte tecnológico al sistema de atención digital, con los subsiguientes cambios en la forma en la cual se almacenan y procesan los datos y conversaciones de los canales de atención. Finalmente, cada proveedor cuenta con un panel de control con información agregada sobre las comunicaciones recibidas, sin embargo, estos tableros sólo reportan un conjunto limitado de indicadores y no permiten analizar la situación caso por caso.

Es por todo esto que en la actualidad la dificultad de SernamEG es traer las atenciones provistas por antiguos proveedores a la plataforma de gestión de casos ofrecido por el proveedor que se encuentra ejecutando el servicio, lo que imposibilita procesar los datos uniformemente de manera que permitan mirar la evolución histórica de las comunicaciones, considerando además la gran cantidad de datos que se han recopilado en estos 12 años de servicio telefónico. La segmentación actual impide acceder a la historia de cada mujer y darle un seguimiento efectivo al caso.

Con el fin de mejorar la calidad de la atención y brindar una mejor respuesta a las mujeres víctimas de violencia resulta necesario fortalecer la gestión del SernamEG a través de la generación de un sistema propio de todos los canales de atención digital, que esté integrado con el resto de los sistemas y plataformas del Servicio. Este sistema mejoraría tanto el registro de las comunicaciones, como el reporte de la información que se genera. Este sistema permitiría fortalecer la gestión de toda la política de prevención y atención a la violencia, tanto a nivel agregado como a nivel del caso individual. A nivel agregado, el sistema único permitiría realizar un monitoreo más fiable, sistematizado y actualizado de la situación de violencia en el país. Este monitoreo facilitaría el seguimiento de las métricas nacionales de violencia, siendo un insumo fundamental en la planificación de política pública y en la medición de resultados en indicadores clave. A nivel de las usuarias finales, el sistema permitiría observar rápidamente el historial de comunicaciones con el SernamEG y hacer un seguimiento más efectivo sobre las instancias de derivación a otros servicios. Igualmente, al existir un mejor manejo e integración de la información el sistema permitiría levantar alertas tempranas que promuevan intervenciones oportunas. Condicional a la integración de este sistema con otros servicios del gobierno, sería posible incorporar información recopilada por otros actores de la ruta crítica institucional (por ejemplo: Carabineros, Ministerio Público, Tribunales, Ministerio de Salud), permitiendo una mirada integrada sobre el apoyo otorgado por el gobierno a las víctimas de violencia.

II. OBJETIVOS

Viabilizar y mejorar la atención de las usuarias víctimas de violencia de género que son atendidas a través de los canales digitales del SernamEG a partir del diseño e implementación de una plataforma integrada de registro y seguimiento de casos.

Los objetivos específicos son:

1. Diagnosticar las necesidades actuales del SernamEG en base a la estructura actual de los sistemas existentes para cada servicio y los datos históricos que han sido generados de manera independiente por las plataformas digitales de atención.
2. Diseñar, colaborativamente con el BID y el SernamEG, una plataforma integrada que permita recopilar en un único sistema toda comunicación que reciba el SernamEG para solicitar información, orientación y atención a mujeres víctimas de violencia de género.
3. Desarrollar e implementar la plataforma única de gestión de casos para los dos servicios digitales de información, orientación y atención (Fono y Whatsapp), debe asegurarse la habilitación y correcto funcionamiento del chat en todos los navegadores, Chrome, Mozilla, Internet Explorer y otros.
4. Instaurar capacidades técnicas en el SernamEG y el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género para gestionar las soluciones generadas de forma adecuada en el día a día.

III. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El SernamEG deberá proporcionar a la consultora:

- Acceso a los sistemas actualmente en uso para entender cómo funcionan
- Migración de los registros del fono 1455, WhatsApp y Chatweb en formato Excel de las llamadas desde 2020 a la fecha.
- La data del SGP, para cruzar con registro de fechas de derivaciones de las usuarias a los dispositivos, seguimiento de Carabineros y casos de riesgos vitales.
- Espacio en los servidores del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género para almacenar y operar la plataforma creada en esta consultoría.

La consultora tendrá que:

- Analizar bases de datos cuantitativas y cualitativas existentes
- Desarrollar el diseño y el prototipo funcional y definición de la arquitectura técnica del nuevo sistema incluyendo interoperabilidad con sistemas externos existentes.
- Crear la plataforma y el sistema de visualización de datos
- Realizar los ajustes en base a las solicitudes del SernamEG
- Capacitar al personal técnico que operará la plataforma
- Capacitar personal TI en tecnología aplicada (configuraciones en servidor)

Dado el carácter técnico de esta consultoría, se requiere que la firma consultora tenga antecedentes de haber apoyado proyectos similares en el ámbito de políticas públicas. La firma deberá demostrar su capacidad técnica para ejecutar el proyecto.

Adicionalmente, dada la sensibilidad de los datos administrativos de los registros de llamadas y derivaciones, se solicitará a la firma consultora firmar cláusulas específicas de confidencialidad dentro del contrato. De igual manera, la firma deberá proveer en la propuesta técnica una descripción sobre cómo piensa almacenar y manipular esta información sensible durante los meses de esta consultoría. También deberá presentar un listado de las personas que tendrán acceso a esta información confidencial durante el plazo de duración del contrato y compartir la información sobre las amenazas y vulnerabilidades que puedan afectar a las redes, plataformas y sistemas informáticos de los órganos de la administración del Estado, al igual que las medidas de mitigación aplicadas a éstas, así como las políticas y prácticas de seguridad de la información incorporadas en los servicios prestados.

IV. ACTIVIDADES CLAVE

- 1. Diagnóstico de necesidades existentes de la plataforma de registro y gestión de casos:** Se espera que este análisis revise el funcionamiento actual de los sistemas y determine las necesidades no cubiertas por los mismos. Para esto, el equipo a cargo de la consultoría deberá analizar el funcionamiento técnico de los sistemas en uso, como así también llevar a cabo reuniones con los equipos del MMEG y SernamEG para entender qué funcionalidades faltan y cómo esperan que las mismas sean atendidas por el nuevo sistema. Estas reuniones también deberían contemplar a los equipos de tecnología del MMEG y SernamEG para comprender los requerimientos técnicos y las necesidades de interoperabilidad que debe tener el nuevo desarrollo para operar articuladamente con los otros sistemas del MMEG, SernamEG y de los otros organismos claves dentro de la ruta crítica de atención a las mujeres víctimas de violencia.
- 2. Funcionalidades principales de la plataforma de registro y gestión de casos.** El sistema debe estar basado en los requerimientos solicitados por SernamEG y MMEG, con

los respectivos lineamientos de la Unidad de VCM, la plataforma de registro unificado de información, debe cubrir todos los aspectos solicitados, asimismo debe ser flexible en virtud que se puedan hacer cambios evolutivos en el futuro, asegurando de esta forma el estar alineados con las políticas públicas y requerimientos organizacionales. En conjunto con esto se busca contar con un sistema de reportes y paneles, el cual permitirá de manera fácil y rápida extraer información e indicadores necesarios para informar y auditar el estado de los programas.

La plataforma debe permitir mediante el rut, dni, pasaporte u otro identificador, poder generar la ruta de una mujer.

2.1 Interoperabilidad con fuentes externas

• Central Telefónica

La plataforma que sea desarrollada, debe permitir la integración con la central telefónica del proveedor, dicha solución debe ser agnóstica a la infraestructura tecnológica que tenga el oferente, para tal efecto debe permitir la integración mediante APIs, Web Service u otro mecanismo que asegure la captura de información, los datos deben ser visibles hacia la plataforma de registro, esta última utilizada por las teleoperadoras en razón de efectuar gestión sobre los datos, dentro de las variables que serán utilizadas desde la central telefónica se encuentran, las llamadas entrantes y salientes, con los siguientes detalles:

- Tiempo medio de espera en cola de operadores
- Tasa de abandono durante la cola de operadores
- Ratio de ocupación de operadores
- Tasa de contacto efectivo en actividades de llamadas salientes
- Número de intentos por registro en actividades de llamadas salientes
- Desbordamiento de llamadas
- Llamadas de seguimiento
- Tiempo de indisponibilidad de los servicios
- Registro de grabaciones (audio)
- Otros.

Importante: las llamadas que ingresen desde la línea 800, entendiendo que son prioritarias sobre las que ingresan desde el 1455, deben ser puestas al inicio y en ningún caso en la cola, su atención es preferencial, estas llamadas tienen que ser visualizadas en la plataforma web como prioridad (mediante un identificador visual o audio).

• Otros dispositivos

La plataforma que será desarrollada por el oferente, debe permitir la integración con los servicios que a la fecha de la firma del contrato se encuentren vigentes, bajo este escenario se deben considerar una solución agnóstica a la infraestructura tecnológica que tengan los proveedores, para tal efecto debe permitir la integración mediante APIs, Web Service u otro mecanismo que asegure la captura de información, se debe generar integración con WhatsApp web, , denuncias en carabineros de Chile, App Móvil, Oirs, Sistema de Gestión de Programas u otras instituciones del estado.

El mecanismo utilizado para generar la interoperabilidad con las entidades a las cuales se requiera consumir datos, será el utilizado por la entidad que dispone

dicha información, en este escenario se deberán generar los convenios respectivos.

2.2 Reportes y Cuadros de Mando (Dashboard)

El sistema debe permitir la emisión de informes cuantitativos y cualitativos, bajo este escenario el proveedor junto con SernamEG definirán un listado de informes (reportes) necesarios para la gestión.

Desarrollar un reporte (planilla de cálculo) que se podrá descargar, en el que se consolide la información histórica y actual que se actualice periódicamente a partir del sistema de extracción automática de datos de la API y que sea descargable y legible. Como mínimo, se deben incorporar las siguientes variables:

- a. ID de Conversación (número telefónico/IP)
- b. Hora de inicio de la conversación
- c. Hora de término de la conversación
- d. Tipología de caso
 - i. Opción 1: Se trata de un caso de víctima o testigo que no presenta situación de riesgo inminente, y está en búsqueda de información general.
 - ii. Opción 2: Se trata de un caso de víctima o testigo que no presenta situación de riesgo inminente, y está en búsqueda de orientación más profunda y/o contención emocional.
 - iii. Opción 3: Se trata de un agresor o una pitanza, por lo tanto se debe finalizar la conversación de inmediato.
 - iv. Opción 4: Se trata de alguien en una situación de riesgo inminente, por lo tanto, se debe priorizar.
- e. Activación botón SOS (Sí/No)
- f. Tipo de Atención SOS
 - i. Automática
 - ii. Manual
- g. Activación Robot Acompañamiento (Sí/No)
- h. Número de Mensajes Enviados Robot Acompañamiento
- i. Tags/variables incorporadas en el flujo de conversación (Comuna, Programa, Denuncia, Nivel de Riesgo, entre otras variables que puedan agregarse desde el panel de control de Botmaker)
- j. Contenido de la Conversación
- k. Identificar si el número desde el cual se comunican es un número o corresponde a la misma usuaria que ha tomado contacto anteriormente En algún canal de atención del Servicio de atención telefónico y telemático de SernamEG o ha tomado contacto anteriormente por estos mismos canales de atención.
- l. Efectuar análisis y obtener métrica de usuarias respecto a si estas mismas comparten uso entre 1 o más canales, cuántas corresponden a usuarias nuevas de cualquiera de los servicios, y número de veces en que se repite contacto por parte de la misma usuaria en el mismo canal.
- m. Módulo de administración general de servicios:
 - i. Permitir acceso a distintos servicios en tres niveles, Nacional, regional y por dispositivo.
 - ii. Contener un buscador de servicios por Rut u otra variable(s) que determine SernamEG, que permite tener de manera rápida todos los servicios históricos prestados a un Rut u otra variable en

particular, permitiendo generar comentarios históricos en todos los niveles(Nacional, regional, local)

- n. Contener acceso a los comentarios históricos de cada uno de los servicios y los informes correspondientes. Permite generar alertas por correo electrónico a los diferentes dispositivos para comentarios pendientes de gestión.
- o. Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.
- p. Permitir visualización en línea de las llamadas o contactos atendidos por cualquier canal de ingreso.(IN)
- q. Debe permitir visualización en línea de los contactos realizados por mensajería y a través de llamadas. (OUT)
- r. Permitir exportar registros a través de planilla Excel para que SernamEG pueda realizar los análisis que estime conveniente.
- s. Permitir exportar gráficos estadísticos de los servicios prestados.
- t. Permitir la visualización de las derivaciones efectuadas por SATT a cada dispositivo.
- u. Módulo para gestión del Servicio de Asistencia en Emergencias por VCM:
 - i. Permitir el 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).
 - ii. La confirmación de haberse activado o no en el teléfono de la mujer y las dificultades que se hubieran producido. (Con Fechas y Horas).
 - iii. Información acerca del uso del servicio por parte de la mujer, con el detalle de información y gestiones llevadas a cabo por parte de la ejecutiva u operadora.
 - iv. Contactos posteriores de acuerdo a protocolo establecido por SernamEG.
 - v. 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 local) para el control del servicio.
 - vi. Grabación de las llamadas. Deberá quedar grabación a disposición en la plataforma.

2.3 Funcionalidad de Georreferenciación

El proveedor debe ofertar dentro de su propuesta, un sistema que permita georreferenciar desde donde se genera una llamada o se encuentra una usuaria, dicha plataforma debe estar enlazada con el sistema de registro SATT, permitiendo de esta forma entregar información relevante para la atención de la ciudadana que toma contacto con el 1455, 800, App Móvil. Bajo este escenario es que el sistema de georreferencia utilizado por el proveedor debe permitir identificar en las proximidades los servicios de Carabineros de Chile, PDI, Centros Médicos, Centros de la Mujer, Municipalidades y todo aquel servicio que implique asegurar la atención de la usuaria.

Se espera que el sistema sea lo suficientemente flexible en virtud de ser retroalimentado con información, esto quiere decir que para el caso que SernamEG incorpore uno nuevo Centro de la Mujer, este pueda ser ingresado en el sistema, dicha funcionalidad debe estar pensada para incorporar nuevos servicios que sean relevantes para la atención.

Si bien la georreferenciación siempre debe estar presente en cada atención, esta será utilizada solo con el consentimiento de la usuaria, por tal motivo el sistema de registro de atención SATT debe permitir registrar este consentimiento, asimismo el operador deberá hacer la consulta al usuario en razón que su respuesta quede registrada en la grabación telefónica.

2.4 Perfiles de usuario/a

La plataforma debe estar basada en la segregación de funciones, en este escenario la plataforma debe permitir la creación de perfiles, asimismo un perfil puede cambiar los atributos a los cuales puede tener acceso, a continuación, se presenta a modo de ejemplo algunos perfiles, no obstante, en la etapa de toma de requerimientos se debe abordar los tipos de perfiles que serán necesarios (administrador, supervisora, operadora).

- **Administrador/a:** Tiene acceso a todo tipo de funciones, recursos y auditoria. También puede agregar, eliminar y modificar en todos los módulos y mantenedores del sistema. También tiene acceso a todo el sistema de reportes, puede crear, modificar, ver y eliminar reportes.
- **Encargada/o regional:** Tiene acceso para ver toda la información de programas que están bajo su responsabilidad en la región, puede crear nuevos usuarios con perfil de ejecutor en su región asociado a uno o más de los programas que están bajo su responsabilidad, tiene acceso a los reportes para su región y programas.
- **Encargada/o nacional:** Tiene acceso para ver y editar toda la información de programas del país, puede crear nuevos usuarios de perfil encargada/o regional y ejecutor para cualquier región del país y cualquiera de los programas que estén bajo su responsabilidad, tiene acceso a los reportes para los programas que están bajo su responsabilidad.
- **Ejecutor:** Puede ingresar, ver y editar la información del programa al que pertenece.

2.5 Documentación

- **Manual de despliegue (*deployment*):** se deberá entregar un manual que guíe paso a paso la puesta en marcha de la solución desarrollada. Incluirá todas las restricciones y tareas a realizar, incluyendo aquellas dependencias previas al proceso que permitan la instalación, configuración y su posterior funcionamiento.
- **Manual de integración:** se deberá entregar un manual que guíe paso a paso la puesta en marcha de las integraciones entre servicios de información y trámites de las diferentes áreas programáticas y el sistema.
- **Manual de usuario:** El cual debe permitir a los encargados de utilizar la plataforma el correcto funcionamiento, entendiendo todo el conjunto de componentes que la conforman.
- **Diseño y arquitectura de la solución entregada:** se deberán detallar las tecnologías utilizadas y cómo se relacionan entre ellas para configurar la solución implementada.
- **Modelos de datos implementados en la solución:** tanto para bases de datos relacionales como no relacionales.
- **Documento final:** Dado que corresponde al término de la última iteración, se agrega lo detallado a continuación al documento asociado a la iteración respectiva.

- i. Documento aceptación y cierre de desarrollo del Sistema: Contiene el detalle de las tareas realizadas y evidencia la entrega de lo solicitado por la contraparte técnica del Servicio.
- ii. Documento con entrega del código fuente desarrollado.

2.6 Instaurar capacidades

Capacitaciones Tics: Se deben generar instancias de capacitación y traspaso de conocimiento para que el personal del SernamEG y MMEG obtenga la capacidad de mantener la solución operativa en el tiempo, implementación y configuración, resolución de incidencias, asimismo entrenamiento en la actualización de todos los componentes que son necesarios para el correcto funcionamiento, permitiendo resguardar la seguridad de la plataforma.

Capacitación en virtud de entender la arquitectura utilizada y el modelamiento de la base de datos.

Capacitaciones Usuarios/os: Se deben generar instancias de capacitación y traspaso de conocimiento para que el personal del SernamEG obtenga la capacidad de operar con la plataforma.

2.7 Estándares y guías

Estándares y lineamientos sobre desarrollo de software en el estado.

- i. <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/guia-desarrollo-software/>

3. **Armado de la maqueta del sistema:** Esto implica desde aspectos de diseño, funcionalidades y visualización de la plataforma, hasta los requerimientos técnicos sobre el back-end e interoperabilidad. El armado final de la maqueta deberá contar con la retroalimentación de los equipos de gobierno y del BID, buscando garantizar que el desarrollo posterior responda a las necesidades de gestión. Se debe incorporar al menos dos iteraciones de validación por cada grupo de funcionalidades diseñadas donde participen los diferentes perfiles identificados en cada caso.
4. **Desarrollo y pruebas de interoperabilidad con los sistemas externos existentes (ver 2.1)**
5. **Implementación y puesta a punto de la plataforma.** Se espera que el proveedor entregue una primera versión completa de la plataforma y haga ajustes en base a la experiencia de los usuarios.
6. **Importación de los datos:** La empresa consultoría deberá entregar el nuevo sistema de gestión de casos cargando la información de 2022 de las tres plataformas actuales. Condicional a la compatibilidad de los datos históricos, se espera que también el sistema incluya información de 2020 y 2021.
7. **Capacitación:** Proporcionar 10 horas de asesoría técnica para cinco profesionales del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género y tres personas del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Esto con el fin de dejar instalada las capacidades necesarias para hacer uso de la plataforma y reportería de datos. Al finalizar la capacitación, se espera la entrega de un manual de uso que posibilite instalar conocimientos a otras profesionales en el futuro. Adicionalmente, se debe proporcionar 2 horas de capacitación al equipo TI (motor BD, lenguaje de programación y configuraciones).
8. **Mantenimiento correctivo del servicio por un periodo de 12 meses:** Esto considera

reparar cualquier problema de operación. Si existen cambios en los servicios de atención tales como cambios en la especificación de lectura de datos provenientes de sistemas externos, estos no se considerarán como parte de las actividades de mantenimiento.

9. **Soporte y mantenimiento de la plataforma por un período de 12 meses**, contemplando 5 horas mensuales para dicho efecto. El servicio prestado considera personal técnico especializado para la mantención y corrección de posibles fallas del sistema, que pudieren surgir. Realizar actualizaciones de seguridad de la tecnología aplicada sin gastar horas de soporte.
10. **Niveles de servicio ofrecidos (valores referenciales deben ser ajustados)**

Tipo / Descripción	SLA
SLA de Primera Respuesta. Tiempo de respuesta máximo en horas hábiles que demora el oferente en tomar conocimiento respecto al requerimiento de servicios actualmente prestado o bien de servicios de garantías de software. Se entenderá por hora hábil de 8:00 a 19:00 de lunes a viernes sin considerar festivos	3 horas
SLA On-Site. Tiempo de respuesta máximo en días hábiles en que el oferente da respuesta efectiva al requerimiento informado (cambio de persona asignada y/o inicio de programa de mantención y/o garantía de software) contado desde la entrega de la primera respuesta a la información de requerimiento	1 día hábil
Garantía de Software. Número de meses en que el desarrollo de software será reparado sin costo para SERNAMEG ante fallas del software o sus reparaciones posteriores a la implementación, de acuerdo al requerimiento final de desarrollo puesto en producción.	12 meses

11. **Cambios evolutivos:** El proveedor deberá ofertar HH destinadas para cambios que se requieran realizan en la plataforma, la cantidad estimada se proyecta en 200 hrs. Mensuales, en el caso que estas no sean utilizadas serán acumuladas, no obstante, no se podrán ejecutar más de 600 Hrs. Mensuales por acumulación en el mes.

12. Migración de datos

En todo momento durante el periodo de vigencia del servicio, el contratante tendrá el derecho de acceder a sus datos almacenados, así como tendrá también la capacidad de extraerlos, a su cuenta y riesgo.

En caso de término del contrato, anticipado o no, el proveedor deberá entregar al servicio la información almacenada como consecuencia del servicio, de manera que éste puede habilitar cualquier solución que defina.

Durante el período que media entre la notificación de la terminación y la fecha en que se ésta se haga efectiva, el proveedor deberá prestar toda la colaboración que el servicio le requiera para que este último pueda traspasar a otro prestador la operación del servicio, de manera que se mantenga la continuidad de éste, en todo momento.

13. Interoperabilidad

El servicio proveído debe poseer la característica de brindar escalabilidad, interconectividad e interoperabilidad en el tiempo, es decir, debe ser capaz de integrarse con distintos sistemas de información que requiera el servicio en el futuro, siempre y cuando se tenga la factibilidad técnica de implementación.

V. RESULTADOS Y PRODUCTOS ESPERADOS

Se requiere de la entrega de un producto único que permita el análisis de los desarrollos solicitados.

Para el logro de los objetivos planteados, se identifican los siguientes productos:

Producto	Alcance	Detalles del Entregable	Plazo (a partir de firma del contrato)
Diagnóstico de necesidades para informar el diseño de la plataforma	Análisis de la situación actual de los sistemas de gestión de casos y necesidades de mejora.	Análisis cuantitativo y cualitativo de los sistemas actuales y de las necesidades de mejora detectadas	1 mes
Maqueta de la nueva plataforma	Especificaciones estéticas y técnicas (Diseño, funcionalidades, visualizaciones, back-end e interoperabilidad)	Maqueta con detalles visuales y funcionalidades, más documento que especifique otros aspectos técnicos	4 meses siguientes al primer hito
Implementación y puesta a punto de la plataforma	Implementación completa de la maqueta, conteniendo los datos históricos (actividad 3 y 4)	Entrega del sistema en funcionamiento	3 meses siguientes al segundo hito
Capacitación y manual de usuario	Asesoría técnica y capacitación a funcionarios del MMEG y SernaMEG Manual que debe contener un paso a paso del uso de la plataforma para que cualquier usuario/a nuevo/a pueda hacer uso de ella	Sesiones de capacitación y trabajo + Guía o manual de uso en formato archivo PDF	1 mes siguiente al tercer hito
Soporte y mantenimiento de la plataforma	Documentar las actividades vinculadas con la mantención y soporte de la plataforma durante los primeros 12 meses de funcionamiento	Documento que presente los soportes ofrecidos y las horas utilizadas para estas tareas	10 meses siguientes al cuarto hito

VI. CALENDARIO DEL PROYECTO

Producto	Mes																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Diagnóstico de necesidades para informar el diseño de la plataforma																			
Armado de la maqueta del sistema																			
Implementación y puesta a punto de la plataforma																			
Importación de los datos																			
Capacitación																			
Mantenimiento correctivo del servicio por un periodo de 12 meses																			
Soporte y mantenimiento de la plataforma por un período de 12 meses																			

VII. REQUISITOS DE LOS INFORMES

Todo informe debe ser enviado al Banco en un archivo electrónico. El informe debe incluir una carátula, documento principal, y todos los anexos. Archivos en formato Zip no serán aceptados como informes finales debido a los reglamentos de la Sección de Administración de Archivos.

VIII. OTROS REQUISITOS

Se solicita que la información enviada al Banco sea enviada también en copia a la jefatura de la Unidad en VCM del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, Jefatura de la División de Estudios y Capacitación y Jefatura de División de Planificación y Control de Gestión del MMEG.

IX. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El código fuente, los informes, y datos obtenidos durante el desarrollo de la consultoría serán de propiedad del BID. La empresa no podrá emplear ni difundir ninguna información ni instrumento sin la aprobación específica del contratante y el equipo técnico. Asimismo, deberá resguardar en todo momento la confidencialidad de los datos.

X. SUPERVISIÓN DE INFORMES

La firma consultora informará mensualmente sobre los avances de los productos al equipo técnico del BID, a través de Monserrat Bustelo, monserratb@iadb.org , Economista Líder de la División de Género y Diversidad (SCL/GDI) y al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. La aprobación de los productos de la consultoría serán responsabilidad del equipo técnico de BID, quien recibe los productos, los analiza y luego los aprueba.

XI. CALENDARIO DE PAGOS

- a. Las condiciones de pago se basarán en los hitos o entregables del proyecto. El Banco no espera hacer pagos por adelantado en virtud de contratos de consultoría a menos que se requiera una cantidad significativa de viajes. El Banco desea recibir la propuesta de costos más competitiva para los servicios descritos en el presente documento.
- b. La Tasa de Cambios Oficial del BID indicada en el SDP se aplicará para las conversiones necesarias de los pagos en moneda local.
- c. El presupuesto deberá incluir todos los gastos asociados a la asistencia técnica provista, así como a la contratación de cualquier proveedor para la implementación (lugar, sonido, backing, piezas gráficas, etc.) para los eventos.

Plan de Pagos	
Entregable	%
1. Primer producto	30%
2. Segundo producto	20%
3. Tercer producto	20%
4. Cuarto producto	20%
5. Quinto producto	10%

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Fortalecimiento de las capacidades institucionales del MMEG, Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género

Chile

CH-T1295

Apoyo al fortalecimiento institucional del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género

I. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El fortalecimiento de las capacidades del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMEG) resulta prioritario para poder transversalizar el enfoque de género. Datos de la región, muestran que los Ministerios de la Mujer cuentan con estructuras bastante débiles que pueden limitar la capacidad de coordinación y transversalización (Bustelo et al, 2022)³. Datos presupuestarios de 2022 para cuatro países de la región que tienen Ministerios de la Mujer (Argentina, Chile, Paraguay y Perú) indican que estos ministerios apenas representan un 0,18% de total del presupuesto nacional para el Poder Ejecutivo. En Argentina y Paraguay, donde hay datos de recursos humanos permanentes por ministerio, se evidencia que los Ministerios de la Mujer no solo cuentan con escaso presupuesto, sino también con poco personal en comparación con el resto del Gobierno. En estos países, la planta de trabajo del Ministerio de la Mujer es de solo un 0,05% del total del Ejecutivo (Bustelo et al, 2022). En Chile, según la propuesta presupuestaria 2023, todo el MMEG podrá tener una dotación máxima de 633 personas, pudiendo destinar sólo el 26% (165 personas) a la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género desde donde se coordina la transversalización, entre otras importantes tareas de gobierno. Dadas estas limitaciones estructurales, resulta crítico fortalecer las capacidades de gestión del MMEG para así poder maximizar los recursos humanos y económicos existentes y alcanzar los resultados de inclusión de la mujer buscados por la gestión de gobierno.

Las prácticas de transversalización requieren de capacidades de planificación, coordinación intersectorial y gestión del cumplimiento de prioridades. Para poder hacer frente a estas tareas, el Gobierno de Chile cuenta con una Red de 23 Asesoras Ministeriales, y 160 secretarías de género en servicios dependientes que implementan programas e indicador de género (PMG). Las mismas se distribuyen en cada uno de los ministerios sectoriales, teniendo como función principal apoyar al Comité Interministerial para la Igualdad de Derechos y la Equidad de Género, coordinando la materialización de sus acuerdos, hacer su seguimiento y evaluar su implementación. También orientan al ministerio (sector) en la incorporación de igualdad de género en sus políticas, planes y programas, de acuerdo con la agenda de gobierno y a las definiciones del Comité.

Las asesoras de género son financiadas por los ministerios sectoriales, pero actúan siguiendo lineamientos y pautas de trabajo establecidas por el MMEG. Adicionalmente, para fortalecer las sinergias intersectoriales, las asesoras de género se reúnen con una frecuencia de una vez al mes, aunque tienen comunicación permanente con el MMEG. Gracias a este trabajo de coordinación interministerial, se ha logrado avanzar en la agenda de género de la administración

³ Bustelo, Monserrat, Karen Martinez, y Agustina Suaya. 2022. "Institutional Framework of the Ministries of Women: Coordinating Efforts to Enhance Impact." Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0004314>.

de gobierno.

Sin embargo, para ampliar la capacidad de incidencia del MMEG, y a su vez la agencia de las asesoras y secretarías es necesario fortalecer la capacidad de acción de este equipo de transversalización. Para ello, esta consultoría brindará apoyo para desarrollar mecanismos de gestión del cumplimiento, fortaleciendo las áreas de planificación, coordinación intersectorial y seguimiento de las prioridades transversales de gobierno. Paralelamente, se desarrollará una estrategia de trabajo que sirva para mejorar las condiciones de agenciamiento de la Red de asesoras, la comunicación continua del MMEG con estas asesoras, y el reporte periódico de los resultados alcanzados y los desafíos encontrados por dichos enlaces.

II. OBJETIVOS

Fortalecer las capacidades institucionales del MMEG para mejorar las prácticas de transversalización.

Los objetivos específicos son:

1. Diagnosticar las prácticas actuales de transversalización y el modo de funcionamiento del equipo a cargo de esta tarea.
2. Elaborar una hoja de ruta para implementar mecanismos de gestión del cumplimiento.
3. Implementar nuevas herramientas de gestión en la metodología y estrategia de transversalización.

III. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Dado el carácter técnico de esta consultoría, se requiere que la firma consultora tenga antecedentes de haber apoyado proyectos similares en el ámbito de políticas públicas. En particular se espera que el equipo propuesto para hacer esta consultoría tenga expertos/as en gestión pública. También se valorará la incorporación de expertos/as en género dentro del equipo de trabajo.

La firma deberá demostrar su capacidad técnica para ejecutar el proyecto.

IV. ACTIVIDADES CLAVE

1. **Análisis sobre la estrategia y metodología actual de transversalización:** Como primera actividad se espera que la firma consultora realice un análisis diagnóstico de la práctica de transversalización implementada al momento por el MMEG de Chile. A partir de este análisis se busca entender cómo está funcionando actualmente la transversalización e identificar posibles mejoras y capacidades faltantes.
2. **Elaborar una hoja de ruta para implementar mecanismos de gestión del cumplimiento:** En coordinación con el MMEG y el BID, la segunda actividad consistirá en elaborar un taller para identificar las acciones necesarias para fortalecer las capacidades institucionales del equipo de transversalización. Se priorizarán acciones tendientes a empoderar a los puntos focales, facilitar la coordinación interna y con los otros ministerios y desarrollar acciones de rendición de cuentas. Entre los temas a abordar se incluirán aspectos como: criterios que definan el alcance de la práctica de transversalización, estrategias de priorización, establecimiento de metas y desarrollo de rutinas para la transversalización, herramienta de medición y seguimiento de los logros / dificultades (cómo se mide, quién lo hace, a quién se reporta y cómo se reporta). Como resultado de este taller se construirá la hoja de ruta con las acciones y acuerdos alcanzados.
3. **Transferir capacidades:** En base a la hoja de ruta, se identificarán las capacidades

faltantes y se coordinarán la transferencia de habilidades para el equipo del MMEG y el conjunto de asesoras de género. Los temas y dinámicas serán coordinadas con el MMEG, pero se priorizarán contenidos en aspectos como planificación, seguimiento y evaluación, y coordinación.

- 4. Elaborar manual de funciones y procesos de la transversalización:** La última actividad apunta a formalizar la metodología actualizada, buscando darle sostenibilidad de esta práctica.

V. RESULTADOS Y PRODUCTOS ESPERADOS

Se requiere de la entrega de un producto único que permita el análisis de los desarrollos solicitados.

Para el logro de los objetivos planteados, se identifican los siguientes productos:

Producto	Alcance	Detalles del Entregable	Plazo (a partir de firma del contrato)
Análisis de la estrategia y metodología actual de transversalización	Análisis de la situación actual de la práctica de transversalización, detectando buenas prácticas y oportunidades de mejora.	Análisis cuantitativo y cualitativo de las prácticas de transversalización	4 semanas
Hoja de ruta	Propuesta de acciones a desarrollar para mejorar las prácticas de transversalización	Documento que contenga detalle sobre la estrategia a desarrollar y los hitos a cumplir	4 semanas siguientes al primer hito
Capacitación	Asesoría técnica y capacitación a funcionarios del MMEG y asesoras de género	Relatoría de las sesiones de capacitación y trabajo con el MMEG y asesoras de género	3 semanas siguientes al tercer hito
Manual de funciones y procesos de la transversalización	Manual que sistematice las prácticas, funciones y procesos de la transversalización, incorporando las nuevas herramientas de gestión	Manual de uso en formato archivo PDF	8 semanas siguientes al tercer hito

VI. CALENDARIO DEL PROYECTO

[illegible]

VII. REQUISITOS DE LOS INFORMES

Todo informe debe ser enviado al Banco en un archivo electrónico. El informe debe incluir una carátula, documento principal, y todos los anexos. Archivos en formato Zip no serán aceptados como informes finales debido a los reglamentos de la Sección de Administración de Archivos.

VIII. OTROS REQUISITOS

Se solicita que la información enviada al Banco sea enviada también en copia a la jefatura de la División de Políticas de Igualdad en el MMEG.

IX. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El código fuente, los informes, y datos obtenidos durante el desarrollo de la consultoría serán de propiedad del BID. La empresa no podrá emplear ni difundir ninguna información ni instrumento sin la aprobación específica del contratante y el equipo técnico. Asimismo, deberá resguardar en todo momento la confidencialidad de los datos.

X. SUPERVISIÓN DE INFORMES

La firma consultora informará mensualmente sobre los avances de los productos al equipo técnico del BID, a través de Monserrat Bustelo, monserratb@iadb.org, Economista Líder de la División de Género y Diversidad (SCL/GDI) y el MMEG. La aprobación de los productos de la consultoría serán responsabilidad del equipo técnico de BID, quien recibe los productos, los analiza y luego los aprueba.

XI. CALENDARIO DE PAGOS

- a. Las condiciones de pago se basarán en los hitos o entregables del proyecto. El Banco no espera hacer pagos por adelantado en virtud de contratos de consultoría a menos que se requiera una cantidad significativa de viajes. El Banco desea recibir la propuesta de costos más competitiva para los servicios descritos en el presente documento.
- b. La Tasa de Cambios Oficial del BID indicada en el SDP se aplicará para las conversiones necesarias de los pagos en moneda local.
- c. El presupuesto deberá incluir todos los gastos asociados a la asistencia técnica provista, así como a la contratación de cualquier proveedor para la implementación (lugar, sonido, backing, piezas gráficas, etc.) para los eventos.

Plan de Pagos	
Entregable	%
1. Primer producto	25%
2. Segundo producto	25%
3. Tercer producto	20%
4. Cuarto producto	30%