

REPUBLICA DE CHILE  
I.MUNICIPALIDAD DE ARICA  
ALCALDIA

APRUEBA PROGRAMA "CALL CENTER DE  
ACOMPANAMIENTO EMOCIONAL PARA  
JÓVENES "YO TE ESCUCHO"

EXENTO

DECRETO N° 460 /2021.-

ARICA, 18 DE ENERO DE 2021.-

**VISTOS:**

Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones; Ordinario N° 065, de fecha 12 de enero de 2021, de la Dirección de Desarrollo Comunitario, que solicita revisión del programa denominado "CALL CENTER DE ACOMPANAMIENTO EMOCIONAL PARA JÓVENES "YO TE ESCUCHO"; Ordinario N° 43, de fecha 13 de enero de 2021, de la Secplan; Registro N° 379, de 14.01.2021, Administración Municipal;

**CONSIDERANDO:**

- a. Que, la Ilustre Municipalidad de Arica representada por DIDECO, a través de la Oficina comunal de la Juventud expresando su rol inclusivo a todos los sectores sociales, se propone apoyar a los jóvenes de la comunidad, considerando importante dignificar los espacios públicos donde se desarrolle arte, cultura participativa y comunitaria juvenil, en las cuales participarán jóvenes y organizaciones Juveniles de la región además de público en general, dando cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 4to letra e) y l) de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, que dice relación con el desarrollo de actividades que promuevan el turismo, el deporte y la recreación y el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local;

**DECRETO:**

- 1.- APRUEBASE el programa denominado "CALL CENTER DE ACOMPANAMIENTO EMOCIONAL PARA JÓVENES "YO TE ESCUCHO", que se detalla a continuación:

I.- ANTECEDENTES GENERALES	
1.1.- NOMBRE	: CALL CENTER DE ACOMPANAMIENTO EMOCIONAL PARA JÓVENES "YO TE ESCUCHO"
1.2.- EJECUTA	: I.M.A – DIDECO - Oficina Comunal de la Juventud
1.3.- FECHA	: FEBRERO A ABRIL 2021
II.- MARCO REFERENCIAL:	
2.1.- LEGAL	: I.M.A. representada por DIDECO, a través de la Oficina comunal de la Juventud expresando su rol inclusivo a todos los sectores sociales, se propone apoyar a los jóvenes de la comunidad, considerando importante dignificar los espacios públicos donde se desarrolle arte, cultura participativa y comunitaria juvenil. En estas iniciativas participarán jóvenes y organizaciones Juveniles de la región además de público en general. A la vez cumplir con lo dispuesto en el Artículo 4to letra e) y l) de la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, que dice relación con el desarrollo de actividades que promuevan el turismo, el deporte y la recreación y el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local, respectivamente.
2.2.- DESCRIPCIÓN	: La Oficina Comunal de la Juventud dentro de la política y sus objetivos busca promover la Salud Mental, el Call Center "Yo te Escucho" es un centro de escucha y asistencia psicológica para jóvenes de la comuna de Arica y Parinacota mediante la asistencia remota vía llamado telefónico. Consiste en, en primera instancia, escuchar relatos espontáneos de jóvenes que estén afectados emocionalmente por una situación en específico, o que necesiten ayuda para resolver algún conflicto en lo que respecta a sus pensamientos y/o sus emociones, así como también sus relaciones sociales, afectivas, entre otros. Luego de un encuadre y posterior comprensión del contexto del(la) emisor(a) (de quién llame) por parte del (la) receptor(a) en el Call Center (de quien atienda el llamado: estudiantes de psicología que estén realizando su práctica profesional en la OCJ), el(la) receptor(a) decidirá si realizar una intervención u orientar respecto a dónde puede acudir para una asistencia psicológica más personalizada y específica; posteriormente, en caso de realizar la intervención, se procederá a la fase de la resolución de problemas: determinando su posición frente al problema, definiendo y formulando el problema, generando soluciones alternativas y, posteriormente, pasando a la toma de decisiones frente a qué acciones tomará al respecto; finalmente, se educará en cuanto a autocuidado y promoción de la salud mental mediante consejos para favorecer el bienestar.

	Así, nuestro objetivo es implementar y llevar a cabo estrategias de acción viables en la comunidad juvenil de la ciudad de Arica, mediante la psicoeducación, contención emocional y asistencia psicológica en toma de decisiones y resolución de conflictos, vía llamado telefónico.						
<b>III.- OBJETIVO</b>							
3.1.- GENERAL	Implementar y llevar a cabo estrategias de acción viables en la comunidad juvenil de la ciudad de Arica, mediante la psicoeducación, contención emocional y asistencia psicológica en toma de decisiones y resolución de conflictos, vía llamado telefónico.						
3.2.- ESPECIFICOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entregar herramientas necesarias según protocolo de asistencia telefónica de consultas espontaneas anónimas de jóvenes de la comuna de Arica.</li> <li>2. Brindar el acompañamiento de escuchar y entregar herramienta de inteligencia emocional, oportuno a jóvenes,</li> <li>3. Realizar seguimiento, monitoreo y derivación de Jóvenes con riesgo suicida, violencia de género, guiar y entregar información de conductos regulares de servicios públicos de atención primaria para beneficiarios del plan de acción Yo te Escucho</li> </ol>						
<b>IV.- RECURSOS INVOLUCRADOS</b>							
4.1.- HUMANOS	<div style="margin-bottom: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> Alcalde de Arica  <input checked="" type="checkbox"/> Dirección de Desarrollo Comunitario  <input checked="" type="checkbox"/> Oficina de Comunal de la Juventud  <input checked="" type="checkbox"/> Comunicaciones y Eventos         </div> <p>Contratación Monitores callcenter</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">DESCRIPCIÓN PRESTADOR DE SERVICIO</th> <th style="width: 20%;">MONTO TOTAL POR TALLER EJECUTADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">           Sebastián Eduardo Ralph Ponce  <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>           Descripción:            -Servicio de monitor Callcenter encargado de contestar los llamados espontáneos de jóvenes en busca de contención emocional.            -Tiempo de contratación del 1 de febrero al 31 de mayo de 2021            -Horas 3 horas diarias jornada 10:00 – 13:00 am            Pago mensual \$225.000 impuesto incluido.         </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 5px;">\$900.000</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">           Daniel Ignacio Acevedo Castillo  <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>           Descripción:            -Servicio de monitor Callcenter encargado de contestar los llamados espontáneos de jóvenes en busca de contención emocional.            -Tiempo de contratación del 1 de febrero al 31 de mayo de 2021            -Horas 3 horas diarias jornada 10:00 – 13:00 am            Pago mensual \$225.000 impuesto incluido.         </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle; padding: 5px;">\$900.000</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>MODALIDAD DE PAGO PARA PRESTADORES DE SERVICIOS</b>          Se realizará el pago al prestador de servicio una vez cumplidas sus labores programadas, entrega previa de informe de actividades, entrega de boleta de servicio y registro de asistencia si corresponde (Documentación firmada por el Director de DIDECO o quien subrogue).</p>	DESCRIPCIÓN PRESTADOR DE SERVICIO	MONTO TOTAL POR TALLER EJECUTADO	Sebastián Eduardo Ralph Ponce <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div> Descripción: -Servicio de monitor Callcenter encargado de contestar los llamados espontáneos de jóvenes en busca de contención emocional. -Tiempo de contratación del 1 de febrero al 31 de mayo de 2021 -Horas 3 horas diarias jornada 10:00 – 13:00 am Pago mensual \$225.000 impuesto incluido.	\$900.000	Daniel Ignacio Acevedo Castillo <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div> Descripción: -Servicio de monitor Callcenter encargado de contestar los llamados espontáneos de jóvenes en busca de contención emocional. -Tiempo de contratación del 1 de febrero al 31 de mayo de 2021 -Horas 3 horas diarias jornada 10:00 – 13:00 am Pago mensual \$225.000 impuesto incluido.	\$900.000
DESCRIPCIÓN PRESTADOR DE SERVICIO	MONTO TOTAL POR TALLER EJECUTADO						
Sebastián Eduardo Ralph Ponce <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div> Descripción: -Servicio de monitor Callcenter encargado de contestar los llamados espontáneos de jóvenes en busca de contención emocional. -Tiempo de contratación del 1 de febrero al 31 de mayo de 2021 -Horas 3 horas diarias jornada 10:00 – 13:00 am Pago mensual \$225.000 impuesto incluido.	\$900.000						
Daniel Ignacio Acevedo Castillo <div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div> Descripción: -Servicio de monitor Callcenter encargado de contestar los llamados espontáneos de jóvenes en busca de contención emocional. -Tiempo de contratación del 1 de febrero al 31 de mayo de 2021 -Horas 3 horas diarias jornada 10:00 – 13:00 am Pago mensual \$225.000 impuesto incluido.	\$900.000						

	<p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La fiscalización y control del cumplimiento del servicio estará a cargo de la Dirección de Desarrollo Comunitario.</li> <li><input type="checkbox"/> La Dirección de Desarrollo Comunitario entregará los antecedentes necesarios para proceder a confección de contrato.</li> <li><input type="checkbox"/> La confección del contrato estará a cargo de la Unidad de RRHH Municipal.</li> </ul>										
4.2.- MATERIALES	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Equipos celulares (según anexo de especificaciones técnicas)</td> <td>600.000</td> </tr> <tr> <td>Contratación de Profesionales y Expertos a honorarios.</td> <td>1.800.000</td> </tr> <tr> <td>Servicio de Impresión (según anexo de especificaciones técnicas)</td> <td>600.000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">SUB-TOTAL</td> <td>\$ 3.000.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>VALOR TOTAL DEL PROGRAMA, \$ 3.000.000.-</p>	DESCRIPCIÓN	TOTAL	Equipos celulares (según anexo de especificaciones técnicas)	600.000	Contratación de Profesionales y Expertos a honorarios.	1.800.000	Servicio de Impresión (según anexo de especificaciones técnicas)	600.000	SUB-TOTAL	\$ 3.000.000
DESCRIPCIÓN	TOTAL										
Equipos celulares (según anexo de especificaciones técnicas)	600.000										
Contratación de Profesionales y Expertos a honorarios.	1.800.000										
Servicio de Impresión (según anexo de especificaciones técnicas)	600.000										
SUB-TOTAL	\$ 3.000.000										
V.- ITEM PRESUPUESTARIO	Dichos gastos deberán imputarse en base al clasificador presupuestario y financiado con fondos Municipales.										

5.1.- ÁREA DE GESTIÓN: A.G. N° 04 Programas sociales y A.G. N° 01 Gestión Interna


5.2.- IMPUTACION PRESUPUESTARIA:

CONCEPTOS	IMPUTACIÓN	A.G.	DENOMINACIÓN	VALOR
Contratación de Profesionales y Expertos a honorarios.	215.21.04.004.018 215.22.08.999.004	04	Honorarios Of. De la Juventud Otros Servicios Generales	1.800.000
MERCADO PÚBLICO				
Equipos celulares (según anexo de especificaciones técnicas)	215.22.04.999.002 215.29.05.999.001.001	01	Otros Materiales y Suministros. Máquinas y Equipos Otros	600.000
Servicio de Impresión (según anexo de especificaciones técnicas)	215.22.07.002.002	04	Otros servicios de impresión	600.000
Total				\$ 3.000.000

El monto del Programa es de \$ 3.000.000.-

2. El Departamento de Recursos Humanos dependiente de la Dirección de Adm. y Finanzas procederá a redactar el contrato correspondiente, pudiendo establecer las cláusulas que resguarden el interés municipal.
3. IMPUTESE el gasto a la cuenta que se señala en los requerimientos de dicho Programa.
4. Tendrán presente este Decreto Alcaldicio Administración y Finanzas, Dirección de Control, SECPLAN y Secretaría Municipal.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE.

  
 CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS  
 SECRETARIO MUNICIPAL  
 GER/EEC/CCG/bcm.-

  
 OSWALDO ESPINDOLA ROJAS  
 ALCALDE DE ARICA