

RESOLUCIÓN FN/MP N° 2353 /2025

SANTIAGO, 3 de octubre de 2025

**MAT.: AUTORIZA TRATO DIRECTO
CON LA EMPRESA SUMA
CUATRO CONSULTORES LTDA.
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE ASESORÍA PARA LA
CONTINUACIÓN DEL
DESARROLLO DE PLATAFORMA
Y MÓDULOS DEL NUEVO
MODELO DE CONTACTABILIDAD
INTEGRAL CON VÍCTIMAS,
TESTIGOS Y USUARIOS DEL
MINISTERIO PÚBLICO.**

CONSIDERANDO:

1° Que, el Ministerio Público es un organismo autónomo y jerarquizado cuya función central es la persecución penal de los hechos constitutivos de delito, así como la atención y protección a víctimas y testigos de los ilícitos penales, conforme a lo que estipula la Ley 19.640, Orgánica Constitucional del Ministerio Público.

2° Que, para cumplir adecuadamente con lo que mandata la referida ley, la institución debe contar con canales de comunicación expeditos y eficientes para todos los usuarios y usuarias, intervinientes del proceso penal, con especial énfasis en víctimas y testigos, de manera de velar por informarles respecto del funcionamiento del sistema y proceso penal, de los derechos que les asisten, la forma de ejercerlos, su participación e intervención en el proceso penal y las medidas de protección que le pueden ser otorgadas.

3° Que, teniendo presente lo anteriormente expuesto, resulta necesario generar un modelo nacional con una plataforma integral de contactabilidad de víctimas, testigos y de usuarios en general, que contemple el

desarrollo de nuevos procesos y una organización de los servicios y canales que respondan a los lineamientos estratégicos del Ministerio Público, permitiendo dar adecuado cumplimiento a las obligaciones que la Fiscalía tiene respecto de las víctimas y testigos, generando una respuesta institucional oportuna y eficaz.

4° Que, del análisis de todo lo anteriormente expuesto, durante el segundo semestre de 2024 se concluyó por parte del Ministerio Público que, para poder cumplir con los objetivos de atención a víctimas, testigos y usuarios en general, se debía llevar a cabo la contratación de una consultoría para apoyar el desarrollo de una plataforma integral de contactabilidad con víctimas y testigos, y otros usuarios del Ministerio Público, servicios que, por su naturaleza altamente especializada, no se encuentran disponibles en Convenio Marco dentro de la plataforma de Mercado Público.

5° Que, para contratar dicha consultoría, por Resolución FN/MP N° 2176/2024, de fecha 28 de agosto de 2024, se autorizó la realización de un proceso de licitación privada, por un monto estimado de \$65.000.000 (sesenta y cinco millones de pesos), impuestos incluidos, proceso al cual se invitó a 3 consultoras con experiencia comprobada en la materia, de las cuales sólo SUMA CUATRO CONSULTORES LTDA. presentó oferta.

6° Que, dicho proceso tuvo que ser declarado desierto por Resolución FN/MP N° 2615/2024, de 17 de octubre de 2024, debido a que la única oferta recibida, correspondiente a la empresa antes detallada, presentó un documento de garantía de seriedad de la oferta por un monto menor al solicitado en las bases de licitación. Sin perjuicio de lo señalado, cabe destacar que dicha oferta cumplió con todos los requisitos técnicos estipulados en las mismas bases de licitación y que la oferente demostró experiencia comprobable en la materia, dado que ha desarrollado exitosamente procesos de elaboración, diseño y/o evaluación de modelos de contactabilidad, con énfasis en atención de víctimas y usuarios.

7° Que, dado lo señalado, considerando el carácter estratégico y prioritario de la materia tratada, el hecho de que SUMA CUATRO CONSULTORES LTDA. fue la única empresa interesada en la licitación, y que su oferta resultaba conveniente a los intereses institucionales y al objeto del proyecto, acorde a la normativa interna vigente en su momento en materia de compras públicas, por Resolución FN/MP N° 2789/2024, de fecha 6 de noviembre de 2024, se autorizó la contratación directa de la empresa señalada para el desarrollo de la consultoría requerida, por un monto máximo total de \$64.900.000 (sesenta y cuatro millones novecientos mil pesos), IVA incluido, suscribiéndose el respectivo contrato con fecha 21 de noviembre de 2024.

8° Que, la entrega de los productos finales de la consultoría contratada culminó con fecha 30 de junio de 2025, los que fueron revisados y evaluados por las contrapartes técnicas del Ministerio Público, estableciéndose -durante la ejecución del proyecto y, en particular con esta entrega final- que la consultoría en general, el piloto que se ejecutó en su contexto, y los productos entregados cumplieron a cabalidad con el objeto propuesto y permitió cumplir exitosamente con la etapa de diseño o definición de la estructura y componentes de un modelo y una plataforma integral de contactabilidad de víctimas, testigos y de usuarios en general para el Ministerio Público.

9° Que, atendido el volumen de información y de trabajo que supone rediseñar el modelo de contactabilidad del Ministerio Público y desarrollar la plataforma que lo soporte, y a que el avance obtenido en la primera etapa -con la consultoría ya realizada- es el insumo necesario para poder efectuar el desarrollo de un modelo actualizado de contactabilidad, con su respectiva plataforma, alineado con el *Plan Estratégico Institucional* y la *Política de Nuevo Trato a Víctimas y Testigos*, la Unidad de Planificación y Coordinación Estratégica ha propuesto, con el objeto de continuar con el proyecto de desarrollo e implementación de la plataforma requerida, efectuar su contratación mediante un trato directo con la misma empresa consultora SUMA CUATRO CONSULTORES

LTDA., habida consideración de las capacidades y experiencia de la misma, y del conocimiento acumulado en la consultoría previamente desarrollada, la que ha probado tener un adecuado entendimiento del objetivo institucional buscado y cuenta con una plana de profesionales con experiencia y conocimientos acordes al proyecto que se desarrollará.

10° Que, en ese sentido, se trata de una materia de carácter estratégico para la Institución, la que además resulta prioritaria en el *Plan Estratégico Institucional* y forma parte fundamental de la *Política de Nuevo Trato a Víctimas y Testigos*, por lo que es de alta relevancia que el proveedor cuente con conocimiento previo respecto al Ministerio Público y vasta experiencia en atención de víctimas y usuarios, elaboración, diseño y/o evaluación de modelos de contactabilidad entre organismos prestadores de servicios y sus usuarias/os, donde se haya incluido el desarrollo de plataformas digitales de soporte, idealmente en servicios públicos, características que cumple ampliamente la consultora SUMA CUATRO CONSULTORES LTDA., tanto por la labor ejecutada con el Ministerio Público en la consultoría de la primera etapa antes referida, como por sus demás experiencias previas.

11° Que, a este respecto, se ha podido comprobar que la referida empresa ha desarrollado exitosamente procesos similares de elaboración y diseño de modelos de contactabilidad, con énfasis en atención de víctimas y usuarios, en conjunto con plataforma integral de contactabilidad, entre los que destaca el trabajo realizado con los canales de atención del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, por lo que es posible concluir que la misma posee un equipo de trabajo con alto conocimiento en la materia.

12° Que, conforme a lo señalado, la Unidad de Planificación y Coordinación Estratégica contactó a la señalada empresa y le solicitó una oferta por los servicios de desarrollo de un modelo y de una plataforma integral de contactabilidad de víctimas, testigos y de usuarios para Ministerio Público, la que

fue recibida y analizada, concluyéndose que la misma es conveniente a los intereses institucionales, se ajusta al presupuesto definido para la iniciativa y otorga, tanto por la calidad de la propuesta como por la experiencia, capacidades y equipo de profesionales del proveedor, la seguridad y confianza necesarias para el éxito del proyecto.

13° Que, la propuesta y los fundamentos técnicos de la contratación antes señalada fueron presentados al Comité Asesor Experto en Materia de Tecnologías de la Información de la Fiscalía Nacional, el que en sesión N°07/25, de fecha 23 de julio de 2025, los analizó y recomendó favorablemente la propuesta, informando de ello al Comité de Gastos de la Fiscalía Nacional.

14° Que, dado los montos involucrados y la causal de trato directo invocada, correspondiente a *magnitud, confianza y seguridad*, conforme a lo estipulado en el artículo 8 bis de la Ley 19.886 y en el artículo 23 del *Reglamento Interno del Ministerio Público de la Ley 19.886*, la intención de trato directo fue debidamente publicada en la plataforma de Mercado Público desde las 10:27 hrs. del día 10 de septiembre de 2025 y hasta las 14:09 hrs. del día 17 de septiembre de 2025, no recibándose solicitudes por parte de otros proveedores que hubieren declarado ofrecer el mismo producto o servicio, no existiendo, por tanto, objeciones planteadas por otros potenciales proveedores al trato directo propuesto.

15° Que, el Comité de Gastos de la Fiscalía Nacional, en su sesión N° 1.138, de fecha 17 de septiembre de 2025, acordó sobre la materia, en lo sustancial, lo siguiente:

“Analizados todos los antecedentes, en particular los informes adjuntados, se acuerda recomendar al Fiscal Nacional que autorice efectuar un trato directo destinado a contratar la "Asesoría para la continuación del desarrollo de plataforma y módulos del nuevo modelo de contactabilidad integral con víctimas, testigos y usuarios del Ministerio Público", por un monto total de \$670.000.000, IVA incluido, con la empresa Suma Cuatro Consultores Ltda., por la causal de

magnitud, confianza y seguridad establecida en el Reglamento Interno del Ministerio Público de la Ley 19.886.”

16° Que, por todo lo anterior, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 19.640, Orgánica Constitucional del Ministerio Público, en el artículo 23 punto 5) del *Reglamento Interno del Ministerio Público de la Ley 19.886*, en el artículo 8 bis de la Ley 19.886, en la Ley 21.722 de Presupuestos del Sector Público para el año 2025, lo resuelto por el Comité Asesor Experto en Materia de Tecnologías de la Información de la Fiscalía Nacional, en sesión N° 07/25, de fecha 23 de julio de 2025, y lo acordado en el Comité de Gastos de la Fiscalía Nacional en su sesión N° 1138, de fecha 17 de septiembre de 2025.

RESUELVO:

1° Autorícese un trato directo con la empresa **SUMA CUATRO CONSULTORES LTDA., RUT: 76.168.605-4**, para la contratación de los servicios requeridos para dar continuidad al proyecto de desarrollo de una plataforma integral de contactabilidad, consistentes en la ejecución de una “ASESORÍA PARA EL DESARROLLO DE UN MODELO Y DE UNA PLATAFORMA INTEGRAL DE CONTACTABILIDAD, INCLUYENDO SUS MÓDULOS, PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS, TESTIGOS Y USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO, ACORDE A SU NUEVO MODELO DE CONTACTABILIDAD”, por un monto máximo total de **\$670.000.000** (seiscientos setenta millones de pesos), **IVA incluido**, con un plazo estimado de ejecución a diciembre de 2026.

2° Impútese el gasto referido en el punto 1° anterior al Subtítulo 22, Ítem 11, Asignación 999 “Otros”, del Ítem “Servicios Técnicos y Profesionales”, del Presupuesto del Ministerio Público de los años 2025 y 2026, según corresponda, para la Fiscalía Nacional, Unidad Ejecutora 1796, correspondiente a “Víctimas y Testigos” de la Fiscalía Nacional. Sujétese a disponibilidad presupuestaria el monto que corresponda ejecutar con cargo al presupuesto del año 2026.

3° Emítanse, por parte de la División de Administración y Finanzas, la Orden de Compra respectiva para formalizar la contratación autorizada y suscríbese el respectivo contrato.

Anótese y comuníquese.


FISCALÍA NACIONAL
MINISTERIO PÚBLICO
ÁNGEL VALENCIA VÁSQUEZ
FISCAL NACIONAL


MNL/LFSD/AMH/CPV/vph

I.N°: No hay

cc: Unidad de Planificación y Coordinación Estratégica
División de Atención a las Víctimas y Testigos
División de Administración y Finanzas
División de Contraloría Interna