

BASES TÉCNICAS

ESTUDIO DENOMINADO "ELABORACION DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA EL FUNCIONAMIENTO Y EVALUACIÓN DE SU CUMPLIMIENTO, EN CENTROS DE MEDIDAS Y SANCIONES PRIVATIVAS DE LIBERTAD: CENTROS DE INTERNACIÓN PROVISORIA – CIP, Y CENTROS CERRADOS – CRC Y CENTROS SEMI CERRADOS - CSC DEPENDIENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES".

1. ANTECEDENTES

Desde la entrada en vigencia de la Ley N° 20.084, el año 2007, Chile cuenta con un sistema de responsabilidad penal adolescente, acogiendo con ello las recomendaciones que existen a nivel internacional sobre la materia, en particular las de la Convención sobre los Derechos del Niño. Se incorpora un catálogo amplio de sanciones y medidas que buscan hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes por los hechos delictivos que cometan, de tal manera que la sanción forme parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social. (Art. 20 Ley N°20.084).

En este contexto, el SENAME tiene la obligación de asegurar la existencia y buen funcionamiento de programas de atención dispuestos para el cumplimiento de cada una de las sanciones y medidas que puedan aplicarse en el contexto de la Ley N° 20.084, asumiendo una administración directa en el caso que impliquen privación de libertad (centros para la internación en régimen semicerrado, cerrado e internación provisoria) y la supervisión y dirección técnica en el caso de aquellas no privativas de libertad (libertad asistida especial, libertad asistida, servicios en beneficio de la comunidad, reparación del daño, medida cautelar de sujeción a la vigilancia y suspensión condicional del procedimiento).

Los centros privativos de libertad o centros cerrados, administrados directamente por SENAME tienen cobertura regional. Son Centros de Internación Provisoria – CIP aquellos centros en los cuales se ejecuta la medida cautelar privativa de libertad de internación provisoria (art.32 de la Ley N° 20.084). Son sujetos de atención de esta modalidad, quienes, al momento de cometer delito, sean mayores de 14 y menores de 18 años, sin perjuicio que, durante el transcurso de ejecución de la medida cautelar, hayan alcanzado la mayoría de edad, los cuales para efectos legales se considerarán adolescentes. El ingreso a estos centros obedecerá siempre a una orden judicial respecto a quienes se encuentren imputados en un proceso judicial penal, bajo el marco de la Ley N° 20.084.

Son Centros Cerrados de Privación de Libertad– CRC aquellos centros en los cuales se ejecuta la sanción de internación en régimen cerrado con programa de reinserción social (Art. 17 de la Ley N° 20.084). Son sujetos de atención de esta modalidad, quienes habiendo cometido delito siendo adolescentes, hayan sido condenados a esta sanción por sentencia firme y ejecutoriada, dictada por tribunales con competencia en lo penal.

Finalmente, son Centros para la Internación en Régimen Semicerrado – CSC aquellos centros dispuestos para la ejecución de la sanción de internación en régimen semicerrado con programa de reinserción social (Art. 16 de la Ley N° 20.084). Estos centros pueden ser administrados directamente por SENAME o por Organismos Colaboradores Acreditados – OCAs¹. Son sujetos de atención de esta modalidad, quienes habiendo cometido delito siendo adolescentes, hayan sido condenados a esta sanción por sentencia firme y ejecutoriada, dictada por tribunales con competencia en lo penal.

La ley orgánica del Servicio establece en su art. 1º que “corresponderá especialmente a SENAME, diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar y supervisar técnica y financieramente la labor que desarrollan las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados”.

En razón de lo anterior, la labor de supervisión resulta necesaria para avanzar en una adecuada gestión y desarrollo de la atención a adolescentes privados de libertad. Se trata de una tarea cuyos resultados contribuyen a la pertinencia y calidad de la atención y a la generación de conocimientos en cuanto a instalación, aplicación, evaluación y retroalimentación para la mejora continua de los servicios brindados por centros y programas. La supervisión técnica constituye una función con carácter legal, señalada expresamente en la ley: a) la ley orgánica del Servicio, Decreto Ley N° 2465, b) en el Art. N° 21 y N° 22 del Reglamento de la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente, que señala:

“Artículo 21. Supervisión periódica. El Servicio Nacional de Menores realizará supervisiones periódicas a los programas correspondientes, las que comprenderán tanto los aspectos técnicos como los financieros.”

“Artículo 22. Supervisión técnica. La supervisión técnica, estará orientada a controlar la calidad de la atención, la intervención desarrollada con los adolescentes y su resultado. Esta será responsabilidad de la respectiva dirección regional del Servicio Nacional de Menores y consistirá, a lo menos, en visitas trimestrales de los supervisores técnicos regionales a cada

¹ No obstante la normativa regula las modalidades de administración pública y privada de este tipo de centros, en la actualidad todos los centros semicerrados del país son administrados directamente por SENAME.

centro o programa dentro de su ámbito de competencia territorial, para la aplicación de los instrumentos evaluativos”.

Dicha función resulta estratégica y contribuye a que la autoridad administrativa del Servicio, disponga de la información técnica y financiera que le permita adoptar decisiones sobre la pertinencia y funcionamiento de cada modalidad de atención.

Actualmente el SENAME a través del Departamento de Justicia Juvenil cuenta con la administración técnica de 29 centros CIP CRC CSC en el país, los cuales están a cargo de un Director, quien debe dirigir el funcionamiento del Centro en conformidad a las orientaciones técnicas y normativa vigente, así como a los objetivos estratégicos institucionales y metas establecidas, teniendo siempre presente el interés superior de los adolescentes y jóvenes, bajo un enfoque de derechos.

En general, los CIP CRC CSC cuentan con equipos directivos exclusivos, dotación de funcionarios y oferta programática compartida entre modalidades de atención, cuya distribución responde a definiciones regionales de naturaleza organizacional y/o técnica.

Por otra parte, cabe señalar que según lo establecido en el art. 33 del decreto N° 1.378, reglamento de la Ley N° 20.084, del año 2007, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la creación de centros corresponde mediante Decreto Supremo, al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De este modo, cada modalidad se encuentra reconocida como CIP, CRC o CSC, sin perjuicio que ocupen mismas dependencias o, existiendo más de un centro en la misma región, esté destinado a la atención de adolescentes en una sola modalidad.

De acuerdo a lo explicado anteriormente, la oferta de centros a nivel nacional, se desglosa del siguiente modo:

Tabla N° 1: Número y nombres de centros de administración directa

REGIÓN	MODALIDAD DE CENTROS	NOMBRE CENTROS
Arica y Parinacota	CIP CRC CSC	Arica
Tarapacá	CIP CRC CSC	Iquique
Antofagasta	CIP CRC CSC	Antofagasta
Copiapó	CIP CRC	Copiapó
	CSC	Copiapó
Coquimbo	CIP CRC	La Serena
	CSC	La Serena
Valparaíso	CIP CRC	Limache
	CSC	Limache
O'Higgins	CIP CRC	Graneros
	CSC	Rancagua
Maule	CIP CRC	Talca
	CSC	Talca
Biobío	CIP CRC	Coronel
	CSC	Concepción
Araucanía	CIP CRC	Chol Chol
	CSC	Temuco
Los Ríos	CIP CRC	Valdivia
Los Lagos	CIP CRC	Puerto Montt
	CSC	Puerto Montt
Aysén	CIP CRC CSC	Coyhaique
Magallanes	CIP CRC CSC	Punta Arenas
Metropolitana	CIP	San Bernardo
	CIP	San Joaquín
	CRC	CMN Til Til
	CIP CRC	Santiago
	CSC	Femenino Santiago
	CSC	Calera de Tango

Los Centros mencionados por cada modalidad cuentan con Decreto Supremo de creación, dotación propia y oferta programática independiente para la población atendida, según se trate de que estén cumpliendo una internación provisoria o una sanción en régimen cerrado o semicerrado.

Operativamente, cuando en una región las modalidades CIP CRC funcionan en un mismo domicilio, comparten equipo directivo y dotación. Lo mismo sucede en las regiones donde las tres modalidades de centro (CIP CRC CSC), funcionan en un mismo domicilio.

Es importante señalar que el CSC de Copiapó se considera independiente, a pesar de funcionar en el mismo domicilio del CIP CRC Copiapó y de contar con el mismo equipo directivo. El CSC Limache también se considera independiente, a pesar de funcionar en el mismo domicilio del CIP CRC Limache, pero en este caso cuenta con equipo directivo propio.

2. JUSTIFICACIÓN

Junto con lo anteriormente señalado, el SENAME tiene la finalidad de impartir lineamientos y orientaciones técnicas para la ejecución de medidas y sanciones en medios privativos de libertad de Centros de administración directa (en adelante AADD) y es por ello, que se encuentra en una constante revisión de sus políticas, planes y programas, con el fin de:

- Salvaguardar la calidad, oportunidad y pertinencia de la atención de los jóvenes atendidos en centros de la LRPA, en el marco de los principios de respeto a sus derechos establecidos en la CIDN, la LRPA.
- Contribuir a la gestión de centros de acuerdo a los requerimientos establecidos en el Art. 20 de la Ley N° 20.084 (fin de la sanción) y que sean cada vez más especializados respecto de dicho fin.
- Verificar y/o controlar la gestión de centros, con el fin de favorecer un buen funcionamiento y evaluar los resultados de dicho proceso.
- Identificar y analizar las dificultades de implementación en la gestión de centros.
- Detectar necesidades específicas de apoyo y/o asesoría en alguno de los ámbitos supervisados.
- Relevar situaciones críticas y/o graves en los ámbitos evaluados, y aportar a su prevención y/o corrección.
- Detectar necesidades para ser abordadas a través de la gestión intersectorial de la UJJ.

En ese marco, el Departamento de Justicia Juvenil de SENAME se ha propuesto avanzar en la definición de estándares de calidad, que entienda como exigencias o requerimientos respecto de la implementación de la práctica, que definen especificaciones de diversos ámbitos que son relevantes para el aseguramiento de la calidad de dichas prácticas. El Servicio espera que estas definiciones sean instrumentos que le ayuden en el aseguramiento de la calidad y la mejora continua de los procesos que son clave para hacer posible la intervención efectiva en el ámbito de la reinserción social y la prevención del delito con jóvenes dentro del sistema penal.

Como primer paso, en el año 2016 se llevó a cabo por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el estudio “Auditoría técnica y evaluación nacional a programas de sanciones y medidas alternativas de la Ley N° 20.084 en el medio libre, ejecutados por los organismos colaboradores acreditados por SENAME”, desarrollado por el Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. A partir del insumo de dicho estudio, actualmente SENAME cuenta con instrumento de supervisión en base a estándares de calidad para la ejecución de programas ambulatorios en justicia juvenil en tres ejes: Derechos, Gestión Organizacional e Intervención, lo que ha permitido estructurar y estandarizar el proceso de supervisión de programas a partir del año 2019. En similar sentido es que el Servicio busca avanzar con sus centros de Administración Directa.

Por otra parte, en enero del año 2019 se inició la implementación del Modelo de Gestión de Centros, cuya finalidad es establecer procesos estandarizados que aseguren la instalación de prácticas de

funcionamiento en Centros Cerrados (CIP-CRC). En base al proceso desarrollado, fue posible determinar cinco áreas de gestión, correspondiente a los pilares de funcionamiento necesarios para alcanzar los resultados esperados. Asociados a dichas áreas, se identifican dimensiones y procesos clave específicos que organizan y orientan el que hacer global de un centro, hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, los que se detallan a continuación:

PROCESOS CLAVES DEL MODELO DE GESTIÓN DE CENTROS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA

ÁREAS	DIMENSIONES	PROCESOS CLAVE	
LIDERAZGO O CONDUCCIÓN DIRECTIVA	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Procesos de planificación, con visión sistémica y de construcción participativa. Rendición de cuenta y control de la gestión.	
	TOMA DE DECISIONES	Prácticas de Comunicación efectiva y participación en toma de decisiones basadas en criterios técnicos y estratégicos.	
	BUEN TRATO / ENFOQUE DE DERECHO	Procesos de Negociación, mediación y resolución de conflictos con visión estratégica.	
		Modelamiento de interacciones basadas en el buen trato y el respeto a los derechos de los jóvenes. Gestión de ambientes laborales enfocados a generar y/o mantener las condiciones adecuadas para que las personas desarrollen su trabajo en forma eficiente y eficaz.	
	INNOVACIÓN	Prácticas que muestren identidad o iniciativas locales. (Enfoque territorialidad).	
GESTIÓN TÉCNICA DE INTERVENCIÓN	RUTINA, OFERTA PROGRAMÁTICA Y FUNCIONAMIENTO GENERAL	Rutina estructurada y manejo de casa.	
		Oferta programática estructurada y articulada.	
		Clasificación y segregación interna de jóvenes	
	PROCESO DE INTERVENCIÓN	Articulación y organización del Manejo de caso, acorde a lineamientos vigentes. Abordaje preventivo y reactivo ante situaciones críticas. Trabajo con Familia o redes afectivas significativas.	
		GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Prácticas del centro para desarrollar y gestionar el conocimiento.
	PERSONAS Y RECURSOS	PERSONAS	Cumplimiento del procedimiento de inducción institucional. Aplicación del Modelo de Gestión de Personas de SENAME, en coherencia con funcionamiento de Centros. Control interno cumplimiento de la normativa vigente.
RECURSOS FINANCIEROS Y DE INFRAESTRUCTURA			Planificación, distribución, proyección y control presupuestario. Plan de mantención (y reparaciones) de bienes de uso, muebles e inmuebles. Registro y control de Stock de materiales fungibles, bienes muebles y alimentación.
			TRABAJO DE REDES INTERNAS
GESTIÓN DE REDES		TRABAJO CON LA COMUNIDAD Y VINCULACIÓN CON EL MEDIO	Prácticas para abrir el centro a la comunidad.
		GESTIÓN	EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y

DE LA INFORMACIÓN	MANEJO DE INFORMACIÓN PARA EVALUAR RESULTADOS Y BASAR TOMA DECISIONES	Regularidad y calidad de registros de intervención en plataforma institucional y expedientes de ejecución u otros sistemas de registros formales.
	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN	Prácticas para difundir prioridades del centro y necesidades de mejora. Generación de respuestas a actores claves.

Adicionalmente, el Departamento de Justicia Juvenil de SENAME, durante el año 2020 desarrollará el Modelo de Gestión para CSC. Sus respectivas áreas, dimensiones y procesos clave serán definidos en base a la normativa vigente y levantamiento de prácticas realizado en base a metodología utilizada en el Modelo de Gestión para CIP CRC.

En este contexto de desarrollo técnico, SENAME requiere realizar un estudio que apoye metodológicamente la definición y medición de estándares de calidad para el funcionamiento y la validación de la correspondiente rúbrica de las prácticas implementadas en Centros de Internación Provisoria – CIP, Centros de Régimen Cerrado – CRC y, Centros Semicerrado – CSC, en el marco del proceso de implementación del Modelo de Gestión de Centros.

Los estándares de calidad para funcionamiento deben ser elaborados y aplicados para cada proceso clave, considerando la descripción técnica definida en el Documento “Modelo de Gestión para Centros CIP CRC” del año 2018, que se anexa a las presentes bases de licitación.

De esta manera, los resultados de este estudio, permitirán contribuir al desarrollo y consolidación, tanto del modelo de Gestión de Centros, como de los procesos de supervisión técnica.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estándares de funcionamiento de Centros de Internación Provisoria, de Régimen Cerrado y Semicerrado, que fortalezca la instalación de los procesos clave identificados en el Modelo de Gestión de Centros diseñado por SENAME, bajo un enfoque de calidad y orientado a la mejora continua

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- **Objetivo Específico 1:** Identificar los objetivos y requerimientos institucionales, que deben cumplir los CIP CRC CSC para la ejecución de las medidas y sanciones privativas de libertad considerando el análisis comparado de símiles internacionales que sirvan de base a la construcción de estándares.

- **Objetivo Específico 2:** Identificar prácticas que utilizan los CIP CRC CSC para cumplir con los objetivos y requerimientos legales y técnicos del SENAME, y determinar la brecha existente con el Modelo de Gestión de Centros.
- **Objetivo Específico 3:** Diseñar y validar un instrumento de evaluación de estándares de calidad orientados al funcionamiento de CIP CRC CSC, en base al Modelo de Gestión de Centros diseñado por SENAME.
- **Objetivo Específico 4:** Realizar una medición del cumplimiento de los estándares propuestos en base al instrumento de medición ya validado.
- **Objetivo Específico 5:** Elaborar recomendaciones con la finalidad de poder subsanar la brecha detectada en la medición de cumplimiento.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en la elaboración de la propuesta metodológica que deberá contemplar la oferta técnica, la que debe estar organizada por objetivo específico:

Para Objetivo Específico 1:

Metodología de identificación y análisis de la normativa que regula el funcionamiento de centros y análisis de experiencia comparada. Esta identificación y análisis deberá posteriormente fundamentar el desarrollo de los estándares. Al menos se deberá incluir:

- Análisis documental de normativa nacional e internacional en materia de justicia juvenil.
- Revisión del modelo de intervención generado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para el futuro Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.
- Revisión de experiencias comparadas sobre sistemas o prácticas de gestión de centros privativos de libertad congruentes.
- Análisis documental y con fuentes primarias del Modelo de Gestión de Centros y etapas del diseño.
- Análisis normativo y orientaciones contenidas en el banco de documentos de Modelo de Gestión de Centros.
- Análisis del sistema de supervisión de SENAME.
- Revisión del Proyecto de Ley que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil e introduce modificaciones a la Ley N° 20.084, Boletín N° 11.174-07 y la documentación y estudios que ha desarrollado el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para tal efecto.

Para Objetivo Específico 2:

Metodología para la caracterización y análisis de prácticas implementadas en los CIP CRC y CSC, y la evaluación de brecha entre dichas prácticas y el modelo de gestión diseñado por SENAME, que considere, al menos, los siguientes mecanismos de levantamiento de información:

- Entrevistas a personas claves de los tres niveles institucionales (centros, direcciones regionales y dirección nacional).
- Grupos focales con miembros pertenecientes a distintas áreas de funcionamiento y equipos directivos para la identificación de prácticas.
- Levantamiento de prácticas y mapeo de procesos) utilizando Metodología BPMN (Business Process Model and Notation) u otra similar en, al menos, 11 CIP CRC CSC del país, de acuerdo al siguiente diseño muestral:

Tipo de Centro	Distribución Territorial			TOTAL
	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur	
CIP		1		1
CRC		1		1
CSC	1	1	1	3
CIP CRC		1	2	3
CIP CRC CSC	2		1	3
TOTAL	3	4	4	11

*Zona Norte: Región de Arica y Parinacota hasta Región de Coquimbo. Zona Centro: Región de Valparaíso hasta Región de O'Higgins. Zona Sur: Región del Maule hasta Región de Magallanes.

La representación de la zona centro responde a que dicho territorio concentra una mayor diversidad de sistemas y por tanto de especialización en materia de medidas, sanciones y género.

- Otros que la contraparte o el oferente propongan.

Para Objetivo Específico 3:

- Metodología de diseño y elaboración de estándares de calidad para el funcionamiento de los centros y del instrumento para la medición que incluya rúbrica, medio de verificación, responsables e indicadores de calidad, eficacia, eficiencia y sostenibilidad.
- Metodología de testeo del instrumento, en base a misma muestra utilizada para el levantamiento de prácticas en CIP CRC CSC del país. Cabe señalar, que para el diseño del instrumento de medición se debe contemplar el sistema de supervisión que utiliza SENAME, sus énfasis y metodología, con la finalidad de contribuir a su complementariedad y coherencia.
- Propuesta de instancias de revisión y retroalimentación con la contraparte técnica de SENAME y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Para Objetivo Específico 4

- Metodología de evaluación para el establecimiento de niveles de desempeño y brechas a través del instrumento de evaluación diseñado.
- Metodología de análisis integrado de brechas, que contemple prácticas de centros, procesos clave del Modelo de Gestión de Centros y los estándares de calidad para el funcionamiento de los centros.
- Metodología para el mapeo de procesos del Modelo de Gestión de Centros, en base a metodología BPMN u otra similar, incluida la definición de indicadores y las oportunidades de medición.

5. PRODUCTOS ESPERADOS

En el desarrollo del estudio, el adjudicatario deberá entregar a la Contraparte Técnica del Departamento de Justicia juvenil, sin excepción y dentro de los plazos establecidos para ello en las bases administrativas del presente estudio, los siguientes productos, que se traducen en informes:

5.1. Diseño metodológico ajustado.

Informe que corresponde al diseño metodológico basado en la propuesta técnica entregada por el adjudicado, incluyendo las modificaciones, mejoras y ajustes acordadas con la contraparte técnica SENAME del estudio, debe considerar un cronograma que incluya la totalidad de las actividades a realizar durante todo el estudio.

5.2. Informe de objetivos y requerimientos institucionales para la ejecución de medidas y sanciones privativas de libertad; evidencia nacional e internacional.

- Informe que corresponde a la identificación y análisis solicitados para el objetivo específico N° 1 de las presentes bases. Deberá incluir la sistematización y justificación completa de los objetivos y requerimientos institucionales que deben cumplir los CIP CRC CSC para la ejecución de las medidas y sanciones privativas de libertad, considerando los requerimientos contemplados en la normativa vigente y las dimensiones y procesos clave del Modelo de Gestión de Centros. Además, deberá incluir la evidencia internacional y el análisis comparado de símiles internacionales que sirvan de base a la construcción de estándares que deben considerarse en la fase posterior.

5.3. Informe de prácticas de CIP CRC CSC para dar cumplimiento a los objetivos y requerimientos legales y técnicos del SENAME.

Informe que corresponde al análisis solicitado en el Objetivo N° 2 de estas bases, que refiere identificar brechas entre los procesos clave del Modelo de Gestión de Centros diseñado por SENAME y las prácticas que implementan los centros, incluido el mapeo de procesos levantado.

5.4. Informe de diseño y validación de instrumento de evaluación en base a estándares de calidad.

Informe que corresponde a lo solicitado en el Objetivo N° 3 de estas bases. El informe debe incluir los estándares construidos, su fundamentación, las rúbricas, medios de verificación, responsables de aplicación, indicadores de calidad, eficiencia, eficacia y sostenibilidad, más el instrumento de medición de nivel de cumplimiento de estándares de calidad a utilizar en CIP, CRC y CSC. Además, debe describir la trazabilidad del proceso de validación del instrumento conforme a la metodología propuesta por el ejecutor, sus eventuales modificaciones acordadas con la contraparte y el resultado posterior a esta validación.

5.5. Informe de análisis de cumplimiento de estándares de calidad en CIP CRC CSC.

Informe que corresponde al Objetivo N° 4 de las bases y que implica el análisis de cumplimiento de estándares de calidad en CIP CRC CSC, identificando brechas entre la evidencia de las prácticas instaladas y los procesos clave del Modelo de Gestión de Centros, la identificación de facilitadores y obstaculizadores, la definición de mapeo de procesos óptimo y el establecimiento de indicadores.

5.6. Informe final.

Informe final que deberá dar cuenta de los principales hallazgos levantados para cada uno de los objetivos y actividades de estas bases, incluyendo el instrumento de evaluación del funcionamiento de los centros en base a estándares y los resultados por centro y nacional, más análisis integrado, recomendaciones solicitadas en el objetivo específico nº5 y las conclusiones. El informe deberá ser presentado en un formato publicable, cuyos términos serán acordados con la contraparte.

- **Productos de Cierre:**

Los productos de cierre que el adjudicatario deberá entregar a la Contraparte Técnica, sin excepción, es un Dossier que contenga los siguientes productos y/o actividades:

1. **Taller de presentación de resultados y conclusiones:** se debe realizar un taller cuya fecha será acordada con la Contraparte Técnica. Sin perjuicio de lo anterior, la contraparte podrá solicitar otros talleres destinados a la difusión del presente estudio, previo acuerdo con el ejecutor. Incluyendo una **copia digital** de presentación de resultados y conclusiones en el taller.
2. **Resumen ejecutivo del estudio** en dos ejemplares originales y en formato digital.
3. **Informe final del estudio**, dos ejemplares originales en color, con edición de documento publicable y en formato digital.
4. **Bases de datos** y/o información cualitativa y cuantitativa utilizadas en el estudio, en formato a convenir con la Contraparte Técnica.

5. Diagramas de procesos BPMN en formato editable (.bpm) y PDF.
6. **Instrumento(s)** utilizado(s) para el levantamiento de información. Incluir estructuración de entrevistas y grupos focales y registros de la realización de las mismas.
7. **Instrumento validado** de evaluación de estándares de calidad y sus respectivas rúbricas en diseño en Excel y PDF, para la posterior aplicación por parte de SENAME.
8. Pendrive con todos los productos del estudio.