

**APLICA MULTA POR INCUMPLIMIENTO DE NIVELES DE SERVICIO EN EL MARCO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN, DOCUMENTOS DE IDENTIDAD Y VIAJE Y SERVICIOS RELACIONADOS A LA EMPRESA QUE INDICA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0 1 4 4**

**SANTIAGO, 09 MAYO 2017**

**Hoy se resolvió lo que sigue:**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, que aprueba el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; lo dispuesto en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Ley N° 20.981, de Presupuestos para el Sector Público, correspondiente al año 2017; en la Resolución N° 555, de 12 de noviembre de 2007, de la dirección nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación, tomada razón por la Contraloría General de la República el 8 de febrero de 2008, que Aprueba Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública para la Contratación de los Servicios Destinados al Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados; en las Resoluciones modificatorias de las bases de licitación: N° 376, de 18 de junio de 2008, tomada razón por la Contraloría General de la República el 31 de julio de 2008; N° 556, de 28 de octubre de 2008, tomada razón por la Contraloría General de la República el 25 de noviembre de 2008; N° 621, de 17 de diciembre de 2008, tomada razón por la Contraloría General de la República el 4 de febrero de 2009; lo establecido en la Resolución N° 510, de 29 de noviembre de 2011, de la dirección nacional del Servicio que aprueba el contrato de prestación de Servicios para el Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados, tomada razón por la Contraloría General de la República el 20 de enero de 2012; lo establecido en el contrato suscrito entre el Servicio y MORPHO S.A. el 25 de noviembre de 2011, especialmente lo dispuesto en las cláusulas: TRIGÉSIMO OCTAVA: Informe Mensuales de Calidad de Servicio, CUADRAGÉSIMO SEGUNDA: Facultad de cobrar multas, CUADRAGÉSIMO CUARTA: Multas por Incumplimiento de Niveles de Servicio y Plazos; lo dispuesto en la "Guía de Niveles de Servicio" firmada el 27 de junio de 2014; lo señalado en el documento sin fecha, denominado "*Multas SLA Safran I&S*", por incumplimiento de niveles de servicio correspondiente a los meses de septiembre 2016, diciembre 2016, enero 2017 y febrero 2017, emanado de la Subdirección de Estudios y Desarrollo del Servicio de Registro Civil e Identificación; y lo establecido en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación contrató, previa licitación pública, a la empresa MORPHO S.A., la provisión

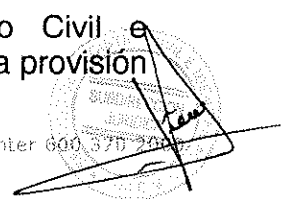
DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago, Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 220

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



del nuevo Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y de Viaje y Servicios relacionados, suscribiendo el respectivo contrato con fecha 25 de noviembre de 2011, aprobado por Resolución N° 510, de 29 de noviembre de 2011, de la dirección nacional del Servicio, Tomada de Razón por la Contraloría General de la República el 20 de enero de 2012.

2. Que, la cláusula CUADRAGÉSIMO SEGUNDA: Facultad de cobrar multas, del contrato, en lo que interesa estipula: "El SERVICIO cobrará administrativamente multas a la EMPRESA cuando ésta no cumpla con sus obligaciones contractuales, dicho cobro no excederá del quince por ciento (15%) del valor mensual inmediatamente anterior, ni el diez por ciento (10%) del valor anual del CONTRATO en los períodos respectivos, durante la explotación del Sistema.

Para el cálculo de las multas, se establecerá como unidad base un valor denominado Unidad Base de Multa (UBM), el que será equivalente al precio neto de una cédula de identidad emitida a la fecha de la multa...".

3. Que, a la fecha el precio neto de una cédula de identidad corresponde a tres mil ochenta y ocho pesos (\$3.088). En consecuencia, una (1) Unidad Base de Multa (UBM) tendrá ese valor.

4. Que, la cláusula CUADRAGÉSIMO CUARTA: Multas por Incumplimiento de Niveles de Servicio y Plazos del contrato, estipula en lo que interesa, multas por incumplimiento de niveles de servicio de Funcionamiento y multas por incumplimiento de niveles de servicio de Rendimiento.

5. Que, consta en el documento: "Multas SLA Safran I&S", por incumplimiento de niveles de servicio correspondiente a los meses de septiembre 2016, diciembre 2016, enero 2017 y febrero 2017, emanado de la Subdirección de Estudios y Desarrollo del Servicio de Registro Civil e Identificación; el siguiente detalle de multas que debe cobrarse a Morpho S.A., proveedor del Sistema de Identificación, por incumplimiento de los niveles de servicio:

MES	NIVEL	SEGÚN GUÍA	MULTA	SEGÚN INFORME (UBM)	MULTA EN \$	TOTAL
Septiembre 2016	SLA-10	≥95% diario dentro del tiempo de respuesta	500 UBM día con falta	1000,00	\$ 3.088.000	
Diciembre 2016	SLA-10	≥95% diario dentro del tiempo de respuesta	500 UBM día con falta	500,00	\$ 1.544.000	
Enero 2017	SLA-03 (3.1)	Indisponibilidad de Estaciones	10 UBM p/hora	37,50	\$ 115.800	
Febrero 2017	SLA-03 (3.1)	Indisponibilidad de Estaciones	10 UBM p/hora	58,20	\$ 179.722	
					TOTAL MULTAS	\$ 4.927.522

6. Que, conforme a lo expresado precedentemente, corresponde aplicar a la empresa Morpho S.A. una multa de \$ 4.927.522.- por incumplimiento de niveles de servicio.

7. Que, la cláusula CUADRAGÉSIMO SEGUNDA: Facultad de cobrar multas, del contrato, en lo que interesa dispone: "... Una vez constatado por el SERVICIO el incumplimiento de una obligación que de origen al cobro de multas, éste procederá a notificar a la EMPRESA, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, indicando la causa y el monto de la multa a que da origen el incumplimiento. La EMPRESA podrá reclamar ante el SERVICIO dentro del quinto día hábil, contado desde la notificación. El SERVICIO resolverá la reclamación presentada por la EMPRESA, dentro del quinto día hábil, acogiendo los fundamentos presentados o bien, rechazándolos y cursando la multa respectiva.

Si la EMPRESA no formula reclamo por el cobro de una multa, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la respectiva notificación, el SERVICIO aplicará de inmediato la multa.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 970 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

Las multas deberán ser pagadas por la EMPRESA al SERVICIO dentro del quinto día hábil siguiente a la aplicación de la misma o a la notificación del rechazo del reclamo. El pago se realizará en la Tesorería Nacional del Servicio, mediante cheque nominativo cruzado a nombre del Servicio de Registro Civil e Identificación. En caso que ésta(s) no sea(n) pagada(s), el SERVICIO se reserva el derecho a retener el pago de la factura correspondiente”.

8. Que, en mérito de lo expuesto, y en uso de las facultades que me concede la normativa vigente.

### RESUELVO:

1. **APLÍCASE** a la empresa proveedora de los servicios para el Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y Servicios Relacionados, **SAFRAN IDENTITY & SECURITY CHILE S.A.** (antes denominada MORPHO S.A.) RUT N° 59.144.380-1, conforme al detalle expuesto en el considerando N° 5 de la presente Resolución, una multa de cuatro millones novecientos veintisiete mil quinientos veintidós pesos (**\$4.927.522.-**).

2. **NOTIFÍQUESE**, mediante carta certificada, por el Administrador del Contrato a la empresa Morpho S.A., de la aplicación de Multas, pudiendo reclamar de las mismas dentro del quinto día hábil contado desde su notificación.

3. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el Sistema de Compras y Contratación Pública, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en formato PDF, bajo el ID N° 594-56-LP08.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE



**JORGE ÁLVAREZ VÁSQUEZ**  
Director Nacional (S)

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y demás fines.

**ANTONIO SAAVEDRA VEAS**  
Jefe Departamento Desarrollo de las Personas (S)

**HPPIAZS/ARC/ECV**  
Distribución:

- Dirección Nacional
- Subdirecciones (4)
- Auditoría Interna
- Departamento de Desarrollo de las Personas

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 [www.registrocivil.gob.cl](http://www.registrocivil.gob.cl) Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN