

**APLICA MULTA POR INCUMPLIMIENTO DE
CONTRATO EN PROCESO DE LICITACIÓN
PÚBLICA ID 545854-10-LP15, SOBRE
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL
CENTER PARA EL SERVICIO DE
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN, AL
PROVEEDOR ENTEL CALL CENTER S.A,
CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO
DE 2017.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1 8 2

SANTIAGO, 0 8 JUN. 2017

Hoy se resolvió lo que sigue:

VISTOS: Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 13 de diciembre de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija 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, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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, y sus modificaciones, que aprueba el 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 Afecta N° 8, de 24 de marzo de 2015, que aprueba las Bases Administrativas, Especificaciones Técnicas y Anexos para la contratación del Servicio de Call Center para el Servicio de Registro Civil e Identificación; en la Resolución Exenta N° 241, de 14 de julio de 2015, que adjudica licitación pública para la contratación del Servicio de Call Center para el Servicio de Registro Civil e Identificación; en la Resolución Afecta N° 40, de 30 de diciembre de 2015, que aprueba el contrato para la Prestación del Servicio de Call center del Servicio de Registro Civil e Identificación, y deja sin efecto Resolución Afecta N° 29, de 14 de septiembre de 2015; y lo establecido en la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio de Registro Civil e Identificación, previo proceso de licitación pública, ID 545854-10-LP15, contrató para la prestación del servicio de Call Center a la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, suscribiendo el respectivo contrato con fecha 4 de agosto de 2015, aprobado por Resolución N° 40, de 30 de diciembre de 2015, de la Dirección Nacional del Servicio y tomada de razón por la Contraloría General de la República el 22 de enero de 2016.

2. Que, de acuerdo a lo señalado en la sección 9, de las especificaciones técnicas de las bases administrativas de que se trata, y en la cláusula QUINTO "Requerimientos exigidos", sexto ítem relativo a los "**Requerimientos Tecnológicos**" señala en su letra d) que la solución de Call Center debe considerar al menos los siguientes requisitos:

"Niveles de Servicio (SLA): los servicios de Call Center de la solución propuesta, deberán considerar los siguientes niveles de servicio por cada periodo mensual:

- i) Cobertura horaria con ejecutivos ACD (Automatic Call Distributor) (Nivel 1): De lunes a viernes de 08:30 a 20:30 hrs, exceptuando festivos.
- ii) Cobertura horaria del Nivel 2 de soporte: De lunes a viernes de 08:30 a 16:00 hrs, exceptuando festivos.
- iii) Cobertura Horaria IVR: De lunes a domingo de 00:00 a 24:00 hrs,
- iv) Cantidad de ejecutivos en ACD, de acuerdo al dimensionamiento que el proponente determine para cumplir los niveles de servicio exigidos.
- v) Niveles de atención de IVR: 99% de up time, en el horario definido.
- vi) Niveles de servicio de IVR: 98% de llamadas contestadas antes de 10 segundos.
- vii) **Niveles de atención de Ejecutivos: 95% de llamadas contestadas.**
- viii) **Nivel de servicio de Ejecutivos: 85% de llamadas contestadas antes de 15 segundos".**

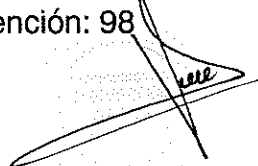
3. Que, mediante carta SDO N° 0484, de 17 abril de 2017, el Subdirector de Operaciones (TP) del Servicio de Registro Civil e Identificación, notificó a la empresa Entel Call Center S.A. respecto al incumplimiento contractual incurrido, correspondiente a los Niveles de Atención y Niveles de Servicios Contratados del mes de marzo de 2017 indicado en los numerales vii) y viii) de los Niveles de Servicio (SLA), tal como se expresa en el siguiente cuadro:

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Nivel de Atención	Nivel de servicio	Incumplimiento NA	Incumplimiento NS	Total Multa	Multa UF	Valor a pagar multa en pesos UF al 31 mar
mar-17	84.066	73.691	87,70%	59,30%	7,30%	25,70%	33,00%	266,31	\$ 7.049.742

4. Que, la empresa contratante a través de su Gerente de Operaciones doña Magdalena González Dupre, presentó los descargos al Administrador del Contrato de este Servicio, a través de carta de fecha 25 de Abril de 2017, al siguiente tenor:

"Durante todo el mes de Marzo tuvimos un aumento de tráfico constante por sobre el umbral definido para el cumplimiento de SLA; este sobre tráfico se explica por la dificultad de pago que se presentó con Tesorería General de la Republica, lo cual causó retrasos de Certificados, pagos desfasados afectando la necesidad del ciudadano y realizando reintentos de llamados por esta dificultad presentada entre SRCEI Y TGR por los pagos a tiempo. Si realizamos recalcule de Niveles considerando aquellos días donde incumplimos y el tráfico sobrepasa en más de un 15% el forecast definido diario (según lo expuesto en el contrato punto Quinto, párrafo que alude a Requerimientos Operacionales), obtendríamos el siguiente resultado:

- Nivel de Servicio: 83%
- Nivel de Atención: 98



DIRECCIÓN NACIONAL

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

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

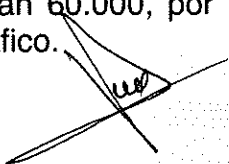
Día	REGISTRO CIVIL							
	LL.R	LL.C	%AT	N.S.	T.E	M.H	%Tráfico	Forecast
01-mar	3.553	3.208	90%	54%	0,3	7.200	21,5%	2.925
02-mar	3.803	2.595	68%	21%	0,7	5.949	41,2%	2.693
03-mar	3.341	2.508	75%	35%	0,7	5.690	44,3%	2.316
04-mar								
05-mar								
06-mar	3.897	3.692	95%	65%	0,2	8.266	14,5%	3.404
07-mar	3.600	3.128	87%	51%	0,2	7.034	21,9%	2.953
08-mar	3.986	3.794	95%	77%	0,2	7.972	42,2%	2.804
09-mar	4.091	2.738	67%	32%	0,6	5.852	58,1%	2.588
10-mar	3.823	2.508	66%	32%	0,5	5.489	71,3%	2.232
11-mar								
12-mar								
13-mar	4.638	4.396	95%	66%	0,2	9.065	40,2%	3.309
14-mar	3.793	3.749	99%	82%	0,1	8.485	31,7%	2.879
15-mar	3.791	3.629	96%	69%	0,1	8.162	38,3%	2.742
16-mar	4.620	3.120	68%	29%	0,5	6.367	82,0%	2.539
17-mar	3.402	2.976	87%	39%	0,4	6.215	54,9%	2.196
18-mar								
19-mar								
20-mar	3.785	3.693	98%	72%	0,1	8.407	15,2%	3.286
21-mar	4.292	3.857	90%	61%	0,3	8.749	49,7%	2.868
22-mar	3.193	3.179	100%	52%	0,1	6.846	16,5%	2.740
23-mar	3.063	2.702	88%	56%	0,4	5.859	20,4%	2.545
24-mar	2.503	2.485	99%	57%	0,1	5.193	13,3%	2.209
25-mar								
26-mar								
27-mar	3.832	3.667	96%	74%	0,2	7.652	14,9%	3.336
28-mar	3.067	3.042	99%	57%	0,1	6.449	5,0%	2.920
29-mar	3.400	3.355	99%	53%	0,1	7.102	21,5%	2.798
30-mar	3.247	2.966	91%	64%	0,4	6.382	24,6%	2.607
31-mar	3.346	2.706	81%	47%	0,6	5.626	47,5%	2.269
Marzo- 2017	84.066	73.691	88%	59%	0,3	160.012		63.158

Si bien, no se logra cumplir el Nivel de Servicio (83% recalculado), se atendió mucho más llamados que el escenario base de 60.000 y los días que no se tuvo un sobre tráfico diario mayor al 15%, como los días 6 y 27 de marzo, se alcanzó un sobre tráfico promedio del 14,5% debido a la concentración en ciertos rangos horarios de tráfico que genero el incumplimiento diario.

Dado lo anterior, solicitamos que la multa no sea aplicada debido a la dificultad que se presentó con el pago y retraso de Tesorería, ya que estos factores no dependen directamente de la gestión del call center, aunque se hicieron todos los esfuerzos posibles para atender los ciudadanos lo que se puede constatar en las llamadas atendidas del servicio”

5. Que, al efectuar un detenido análisis a la situación planteada, en especial lo establecido en el contrato ya individualizado; y la carta que contiene los descargos por parte de la empresa recibida el día 26 de Abril, es posible establecer lo siguiente:

- Que el Servicio, como así ha ocurrido en meses anteriores, tiene diversos escenarios referentes a la cantidad de llamadas atendidas, las cuales han sido pagadas respectivamente de acuerdo a pre-factura emitida por el proveedor y revisadas por el Servicio.
- En relación a lo que indica la tabla señalada en el punto anterior, y de acuerdo a lo previsto en el citado contrato, no se encuentra considerado que el límite de llamados sean 60.000, por lo que un valor superior a éste no podría definirse como un sobre tráfico.



DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 370 2600

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

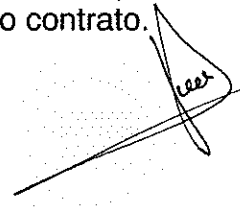
- c) Por otra parte, realizado el análisis de las llamadas recibidas diariamente durante el mes de Marzo de 2017, se puede observar que las cifras se encuentran dentro de un promedio admisible, por lo tanto y tal como se establece en la cláusula QUINTO “Requerimientos exigidos” del contrato, la empresa ENTEL CALL CENTER S.A debió enfrentar la sobredemanda lo cual era previsible considerando el período del año que se enfrentaba, manteniendo la calidad de las llamadas, (SLA) aplicando alguna de las herramientas de contingencia contempladas en el contrato vigente.
- d) A mayor abundamiento, los primeros días de Marzo de 2017, se comunica a la empresa, que existe un aumento en las órdenes de compras que generaría un incremento en la demanda de emisión de certificados, lo que significaría una mayor cantidad de consultas por parte de nuestros usuarios(as) a través de los distintos canales de atención, en especial vía telefónica Call Center.
- e) Por tal motivo, la empresa debió prever esta situación pudiendo aplicar un plan de contingencia como por ejemplo el que se encuentra contemplado en la cláusula QUINTO “Requerimientos funcionales”, letra f”, pudiendo evitar con ello la sobrecarga de los operadores; y, las consecuentes derivaciones al nivel 2 en materias como por ejemplo, dificultades en la obtención de certificados una vez detectados los problemas técnicos que requieren un tiempo indeterminado para su solución.

6. Que, tanto las bases administrativas como el contrato, contemplan en la cláusula **DECIMONOVENO: Multas, del contrato de que se trata**, el Servicio aplicará las multas que indica por causas imputables a la **Empresa**, en la parte que interesa, en los siguientes casos:

Letra b) “MULTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE CALIDAD CONTRATADOS”

“Los niveles de servicio que se deberán cumplir son los indicados en el ítem Niveles de Servicio establecidos en la sección “Especificaciones Técnicas” de las bases de Licitación. Respecto de los indicadores de calidad porcentuales, el SERVICIO aplicará una multa equivalente a un 1% del valor de la cuota mensual a pagar por cada punto porcentual de incumplimiento en los estándares señalados precedentemente, calculados en base a los promedios de cada mes de atención. La multa será acumulativa de presentarse incumplimiento en más de uno de los niveles de calidad señalados.”

7. De conformidad a lo expresado en el punto anterior, y habida consideración que la **EMPRESA** no dio cumplimiento a lo establecido en la cláusula QUINTO “Requerimientos exigidos” del referido contrato.



DIRECCIÓN NACIONAL

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

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN


RESUELVO

1. **APLÍCASE** a la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, RUT N° 96.563.570-K, una multa equivalente a 266,31 UF .- (**Doscientas sesenta y seis coma treinta y una unidades de fomento**) equivalentes a \$7.092.096.- (**siete millones noventa y dos mil noventa y seis pesos**) de acuerdo a valor UF del 31 de mayo del 2017, por concepto de incumplimiento en los Niveles de Servicio establecidos tanto en Bases de Licitación como en Contrato por Servicio de Call Center para el Servicio de Registro Civil e Identificación, aprobado por Resolución Exenta N° 40, de fecha 30 de diciembre de 2015 y tomado de razón por la Contraloría General de la República el 22 de enero de 2016.

2. **NOTIFÍQUESE** por la Contraparte Técnica del Contrato, mediante carta certificada, a la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, la aplicación de Multas, y del plazo de 5 días hábiles que tiene para interponer el recurso de reposición, de acuerdo al artículo 59 de la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

3. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución en el Sistema de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl, en formato PDF, bajo el número de Adquisición **ID 545854-10-LP15**.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE


JORGE ALVAREZ VÁSQUEZ
DIRECTOR NACIONAL (S)

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

JLE/HPP/LGC/CAC

Distribución:

- Dirección Nacional
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Operaciones
- Subdirección de Administración y Finanzas
- Unidad de Compras



JUVENAL OSORIO SOTO
Jefe Departamento Desarrollo de las Personas (S)

DIRECCIÓN NACIONAL

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

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN