

JLB / HPP / PMM / CAC

**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  
SEPTIEMBRE DE 2016.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0 2 0**

**SANTIAGO, 1 2 ENE 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° 20.882, de Presupuestos para el Sector Público, correspondiente al año 2016; 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 6. **MULTAS** de las correspondientes bases administrativas y 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.

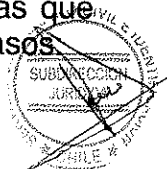
**DIRECCIÓN NACIONAL**

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



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 un de los niveles de calidad señalados.”

3. 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, 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”.**

4. Que, mediante carta SDO N° 1.058, de 3 de noviembre de 2016, el Subdirector de Operaciones (TP) del Servicio de Registro Civil e Identificación, notificó a la empresa Entel Call Center S.A. del incumplimiento contractual, correspondiente a los Niveles de Atención y Niveles de Servicios Contratados, del mes de septiembre, tal como se expresa en el siguiente cuadro:

Mes	Llamadas recibidas	Llamadas Contestadas	Nivel de Atención NA	Nivel de servicio NS	Incumplimiento NA	Incumplimiento NS	Total Multa NA + NS	Multa UF por NA + NS	Valor a pagar Multa Pesos UF al 23 de Oct 2016
sep-16	59.757	55.858	93,48%	75,20%	0,12%	9,80%	9,92%	91,35	\$ 2.398.525

5. Que, la Contraparte Técnica del contrato por parte de la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, en carta de fecha 17 de noviembre de 2016, presentó los siguientes descargos:

*“El incumplimiento en Niveles de Servicio y Niveles de atención se debe a que existió una dificultad con la emisión de Certificados los días 7, 8, 22, 23 y 26 en la página web de Registro Civil y la adhesión al Paro de funcionario los días 29 y 30 de septiembre, elevando el volumen de llamados por sobre el cumplimiento exigido alguno de estos días (15% sobre lo planificado según lo expuesto en contrato punto Quinto, párrafo que alude a Requerimientos Operacionales).*

Al excluir aquellos días con incidencias y que adicionalmente sobrepasaron en más de un 15% el tráfico pronosticado de llamadas a atender, es decir si excluimos los días 23, 29 y 30 de Septiembre, el cálculo de Niveles de Servicio y Atención que obtendríamos sería el siguiente:

**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



Nivel de Servicio: 81.5%

Nivel de Atención: 95.7%

Día	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	%Nivel Atención	%Nivel Servicio	Llamadas atendidas	Sobre Trafico
01-09-2016	2449	2335	95,3%	71,3%	2643	-11,7%
02-09-2016	2328	2042	87,7%	51,0%	2169	-5,9%
05-09-2016	2730	2708	99,2%	89,5%	3692	-26,7%
06-09-2016	2368	2359	99,6%	96,0%	3227	-26,9%
07-09-2016	3392	2779	81,9%	57,0%	3032	-8,3%
08-09-2016	2453	2039	83,1%	50,8%	2691	-24,2%
09-09-2016	1981	1942	98,0%	84,0%	2203	-11,8%
12-09-2016	2847	2829	99,4%	93,8%	3725	-24,1%
13-09-2016	2618	2616	99,9%	99,4%	3249	-19,5%
14-09-2016	2331	2330	100,0%	98,8%	3046	-23,5%
15-09-2016	2069	2063	99,7%	96,4%	2696	-23,5%
16-09-2016	1764	1757	99,6%	93,7%	2203	-20,2%
20-09-2016	3038	3013	99,2%	89,8%	3219	-6,4%
21-09-2016	3162	3150	99,6%	95,1%	3011	4,6%
22-09-2016	3109	2982	95,9%	73,1%	2660	12,1%
23-09-2016	3227	2660	82,4%	43,4%	2168	22,7%
26-09-2016	4002	3676	91,9%	67,0%	3616	1,7%
27-09-2016	3294	3261	99,0%	88,9%	3139	3,9%
28-09-2016	3280	3230	98,5%	84,9%	2930	10,3%
29-09-2016	4177	3335	79,8%	41,7%	2581	29,2%
30-09-2016	3138	2752	87,7%	53,8%	2099	31,1%
<b>Total general</b>	<b>49215</b>	<b>47111</b>	<b>95,70%</b>	<b>81,50%</b>	<b>75,22%</b>	<b>60000</b>

6. Que analizados los descargos de la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, cabe señalar que el Servicio de Registro Civil e Identificación, los días 29 y 30 del mes de Septiembre de 2016, no se adhirió al Paro de funcionarios públicos, por consiguiente en estos días no se dio cumplimiento, por parte de empresa ya citada, a los requerimientos tecnológicos, letra d); vii); viii), de la cláusula **QUINTO: Requerimientos exigidos**, del contrato.

7. Que, los días 7, 23 y 26 de septiembre de 2016 efectivamente hubo intermitencia en la Red de Conectividad del Estado lo que significó una lentitud en el envío de los certificados a los usuarios que los habían obtenidos desde la página web de este Servicio y, ello trajo como consecuencia, un aumento en llamadas recibidas que la empresa **ENTEL CALL CENTER SA.** no pudo prever.

8. Lo anterior constituyó para la EMPRESA **ENTEL CALL CENTER S.A.**, un imprevisto inimputable e imposible de resistir que le imposibilitó dar cumplimiento a los niveles de servicio y niveles de atención requeridos en el contrato e individualizados en la cláusula **QUINTO**, por lo que este **SERVICIO**, de conformidad a lo señalado en el párrafo antepenúltimo de la cláusula **DECIMONOVENO: multas**, ha calificado el incumplimiento referente a estos días, como consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor.

9. Que la jurisprudencia de la Contraloría General de República, ha manifestado, entre otros, en los dictámenes N° 51.099, de 2008; 6.890 de 2011 y 17.357, de 2015, que se configura el caso fortuito o fuerza mayor cuando concurren copulativamente los siguientes elementos: a) la inimputabilidad del hecho, esto es, que provenga de una causa totalmente ajena a la voluntad del afectado, quien no debe haber contribuido en caso alguna a su ocurrencia: b) la imprevisibilidad del hecho, es decir, que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios o corrientes, y c) las irresistibilidad del hecho, vale decir, que no se haya podido evitar ni aún en el evento de oponerle las defensas idóneas para lograr tal objetivo.



10. En consecuencia y de conformidad a lo anteriormente señalado, las multas a cursar quedan como se indica en tabla adjunta:

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Contestadas	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Incumplimiento NA	Incumplimiento NS	Total Multa	Multa UF	Valor a pagar Multa Pesos UF 28 oct
sep-16	49136	46743	95,1%	79,2%	0,00%	5,8%	5,8%	46,81	\$ 1.229.063

11. Que habida consideración de lo antes expuesto.

## RESUELVO

1. **APLÍCASE** a la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, RUT N° 96.563.570-K, una multa equivalente a 46,81 UF .- (**cuarenta y seis coma ochenta y uno unidades de fomento**) equivalentes a \$1.229.063.- (**un millón doscientos veintinueve mil sesenta y tres pesos**) de acuerdo a valor UF del 28 de octubre del 2016, 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](http://www.mercadopublico.cl), en formato PDF, bajo el número de Adquisición **ID 545854-10-LP15**.

## 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)



JLB / HRP / PMM / CAC

### Distribución:

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

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