

**RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN DEDUCIDO POR LA EMPRESA ENTEL CALL CENTER S.A. EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 182, DE 8 DE JUNIO DE 2017, QUE APLICA MULTA CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DE 2017, 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.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 242**

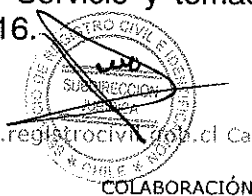
**SANTIAGO, 07 AGO 2017**

**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; en la Resolución Exenta N° 182, de 8 de junio de 2017 que aplica multa a la empresa Entel Call Center S.A., correspondiente al mes de marzo de 2017, por incumplimiento de contrato en proceso de licitación pública ID 545854-10-LP15; el Memorandum SDO N° 893, de 10 de julio de 2017, que se pronuncia sobre el recurso de reposición interpuesto por la empresa Entel Call Center S.A., 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 Afecta 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".

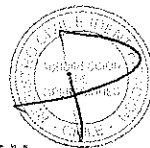
3. Que, mediante carta SDO N° 0484, de 17 abril de 2017, el Subdirector de Operaciones (TP) del Servicio de Registro Civil e Identificación, notificó a la empresa Entel Call Center S.A. respecto al incumplimiento contractual incurrido, correspondiente a los Niveles de Atención y Niveles de Servicios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

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.

5. Que, el Servicio, mediante la Resolución Exenta N° 182, de 8 de junio de 2017, y, fundamentalmente, en aplicación de las cláusulas DECIMONOVENO: Multas, del contrato de que se trata, letra b) "*MULTAS POR INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE CALIDAD CONTRATADOS*" y QUINTO: "*REQUERIMIENTOS EXIGIDOS*", resolvió aplicar una multa a la Empresa Entel Call Center S.A., RUT N° 96.563.570-K, por la cantidad de \$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, por las consideraciones que en dicho acto administrativo se expresó, las cuales, en síntesis, son las siguientes:

a) Que, el Servicio, tiene diversos escenarios referentes a la cantidad de llamadas atendidas.

b) Que, en relación a lo que indica la empresa en sus descargos, y de acuerdo a lo previsto en el 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.



c) Que, 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 la empresa 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) Que, en 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 los usuarios(as) a través de los distintos canales de atención, en especial vía telefónica Call Center.

e) Que, 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, la empresa Entel Call Center S.A., presentó al Servicio el 30 de junio de 2017, el Recurso de Reposición Administrativa, establecido en el artículo 59 de la Ley N° 19.880, en contra de la Resolución Exenta N° 182, de 8 de junio de 2017, solicitando en definitiva y por las razones que expone, dejar sin efecto la aplicación de multa efectuada, debido a la dificultad que se presentó y a pesar de gestionar una programación de agentes adicionales, no logrando, a su juicio, llegar al cumplimiento de indicadores por la gran cantidad de reintentos de los usuarios finales por las dificultades e insatisfacción presentada por no resolver sus requerimientos.

7. Que, dentro de las argumentaciones formuladas por la empresa Entel Call Center S.A. en su Recurso de Reposición, indica en síntesis lo siguiente:

a) Que, durante el mes de marzo de 2017, hubo un aumento de tráfico constante por sobre el umbral definido para el cumplimiento de SLA; este sobre tráfico se explica, a su juicio, por la dificultad de pago que se presentó con la Tesorería General de la República, lo cual causó retrasos de Certificados, pagos desfasados afectando la necesidad del ciudadano, realizando reintentos.

b) Que, si se realiza un recalcule de Niveles de Servicio considerando aquellos días donde se incumplió, el tráfico sobrepasa en más de un 15% el ferecast diario establecido en el contrato.

c) Que, 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%, se alcanzó un sobre tráfico promedio del 14,5% debido a la concentración en ciertos rangos horarios de tráfico que generó el incumplimiento diario.

8. Que, en consecuencia, teniendo a la vista los antecedentes y argumentos presentados por la empresa Entel Call Center S.A., en el recurso de reposición administrativa interpuesto en contra de la Resolución Exenta N° 182, de 8 de junio de 2017, aplicatoria de multa, los que han sido analizados y debidamente ponderados, de manera que el mérito de los mismos ha permitido formar convicción suficiente



CALIDAD



CALIDEZ

COLABORACIÓN



en esta autoridad, determinando que no se aportan nuevos antecedentes, no existiendo mérito en consecuencia, para variar lo resuelto en la señalada Resolución Exenta N° 182 recurrida.

9. Que, es necesario que se dicte por la autoridad administrativa recurrida, una Resolución que resuelva el Recurso de Reposición interpuesto, por lo que en mérito de mis atribuciones.

## RESUELVO

1. **RECHÁZASE** el recurso de reposición interpuesto por la empresa **Entel Call Center S.A.**, RUT N° **96.563.570-K**, en cuanto a dejar sin efecto la Resolución Exenta del Servicio N° 182, de 8 de junio de 2017, aplicatoria de multa, toda vez que el recurrente no aporta nuevos antecedentes que hagan variar lo resuelto en su oportunidad.

2. **HÁGASE EFECTIVA** por parte de la Subdirección de Administración y Finanzas del Servicio, la multa impuesta a la Empresa **Entel Call Center S.A.**, RUT N° **96.563.570-K**, mediante la Resolución Exenta N° 182, de 8 de junio de 2017.

3. **NOTIFÍQUESE**, mediante carta certificada, por el Administrador del Contrato del Servicio o Contraparte Técnica, a la Empresa **Entel Call Center S.A.**, RUT N° 96.563.570-K, lo resuelto en la presente Resolución.

4. **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.

APP/JLB/CDN/IDR/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](http://www.registrocivil.gob.cl) Call center 600 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN