

**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.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0 0 2**

**SANTIAGO, 05 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:

**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.

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 800 370 2000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



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° 1.124, de 27 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, de los meses y montos que se indican, tal como se expresa en el siguiente cuadro:

oct-16	64.831	60.006	92,56%	68,22%	2,44%	16,78%	19,22%	155,11	\$ 4.072.635
--------	--------	--------	--------	--------	-------	--------	--------	--------	--------------

5. Que, la Contraparte Técnica del contrato por parte de la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, en carta de fecha 23 de noviembre de 2016, presentó los siguientes descargos:

*“El incumplimiento en Niveles de Servicio y Niveles de atención se debe a que existió un fuerte aumento de tráfico los días 20,21,26,27 y 28 de Octubre, producto de la incertidumbre que provocó la posibilidad de adhesión al Paro por parte de los funcionarios del Servicio, elevando el volumen de llamados por sobre el cumplimiento exigido, 15% sobre lo planificado según lo expuesto en el contrato punto Quinto, párrafo que alude a Requerimientos Operacionales, principalmente con preguntas relacionadas a la apertura de oficinas.*

*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 20, 21, 26, 27 y 28 de Octubre, el cálculo de Niveles de Servicio y Atención que obtendríamos sería el siguiente:*

*Nivel de Servicio: 73,3%,  
Nivel de Atención: 94.9%*



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	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	%Nivel Atención	%Nivel Servicio	Forecast Llamados Atendidos	Sobre Tráfico
03-10-2016	3547	3474	97,9%	79,5%	3961	-12,3%
04-10-2016	3184	3134	98,4%	82,8%	3413	-8,2%
05-10-2016	2914	2812	96,5%	74,6%	3204	-12,2%
06-10-2016	2960	2678	90,5%	51,0%	2817	-4,9%
07-10-2016	2589	2454	94,8%	63,8%	2328	5,4%
11-10-2016	3421	3333	97,4%	80,3%	4293	-22,4%
12-10-2016	2814	2804	99,6%	95,1%	3735	-24,9%
13-10-2016	2957	2780	94,0%	61,1%	3024	-8,1%
14-10-2016	3035	2630	86,7%	54,5%	2279	15,4%
17-10-2016	3623	3550	98,0%	82,5%	3787	-6,3%
18-10-2016	2890	2860	99,0%	88,2%	3289	-13,0%
19-10-2016	3212	3195	99,5%	89,4%	3113	2,6%
20-10-2016	3489	3434	98,4%	81,3%	2762	24,3%
21-10-2016	2996	2952	98,5%	85,6%	2301	28,3%
24-10-2016	3984	3838	96,3%	70,1%	3868	-0,8%
25-10-2016	3909	3692	94,4%	63,9%	3374	9,4%
26-10-2016	4847	3961	81,7%	50,7%	3208	29,5%
27-10-2016	4192	3398	81,1%	33,8%	2855	19,0%
28-10-2016	4268	3027	70,9%	36,9%	2388	26,8%
<b>Total General</b>	<b>45562</b>	<b>43234</b>	<b>94,9%</b>	<b>73,3%</b>	<b>46486</b>	

6. Que de acuerdo al análisis de la situación planteada en los descargos, es posible concluir lo siguiente:

Si bien, en el mes de Octubre hubo adhesión al Paro de funcionarios públicos en los días indicados, en dicho periodo el servicio mantuvo la atención a usuarios a través de turnos éticos y/o apertura diferida de oficinas, lo que fue informado a la comunidad.

Que el Servicio, contempla diversos escenarios referentes a la cantidad de llamadas atendidas las cuales han sido pagadas respectivamente de acuerdo a pre-factura emitida por proveedor y revisadas por contraparte en el Servicio.

Que en relación a lo que indica tabla anterior el Servicio no considera que el tope de llamados sean 60.000 por lo que no podría definirse como un sobre tráfico, no existiendo tampoco un pronóstico de demanda acordado, que fundamente los sobre tráficos informados.

Que, por otra parte, para los días 20 y 27 de octubre de 2016 se presentaron escenarios de relativa incertidumbre entre los usuarios respecto a la adhesión y sus efectos en la normal atención de sus requerimientos, generando un aumento en llamadas recibidas que **EMPRESA ENTEL CALL CENTER SA** no pudo prever.

7. Que, en conclusión y de acuerdo a las multas informadas y considerando que **EMPRESA ENTEL CALL CENTER SA**, no pudo prever los eventos ocurridos los días 20 y 27 de octubre de 2016 se sugiere considerar dichos días como casos fortuitos o de fuerza mayor.

8. 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

DIRECCIÓN NACIONAL

Catedral 1772, 3er Piso, Santiago. Teléfono (56 2) 261 15001 - (56 2) 261 15002 www.registrocivil.gob.cl Call center 600 330 000

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



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) la 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.

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

oct-16	57150	53174	93,04%	69,94%	1,96%	15,06%	17,02%	137,35	\$ 3.606.357
--------	-------	-------	--------	--------	-------	--------	--------	--------	--------------

10. Que habida consideración de lo antes expuesto.

**RESUELVO**

1. **APLICAR** a la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, RUT N° 96.563.570-K, una multa equivalente a 137,35UF .- (**Ciento treinta y siete coma treinta y cinco unidades de fomento**) equivalentes a \$ 3.606.357.- (**Tres millones seiscientos seis mil trescientos cincuenta y siete 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 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**.

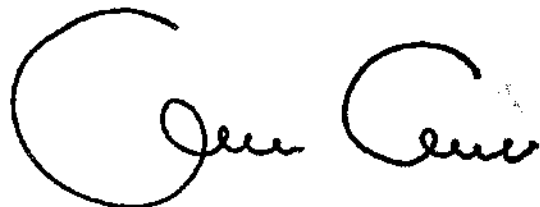
**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

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

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

  
**Distribución:**

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



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