



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 NOVIEMBRE DE 2016.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0 5 3

SANTIAGO, 1 0 FEB 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 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 **ENTEL CALL CENTER** 600 370 2890

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 del contrato, 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° 1.244, de 20 de diciembre 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 noviembre, 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 30 de Nov 2016
nov-16	94.391	82.921	87,80%	64,10%	7,20%	20,90%	28,10%	226,77	\$ 5.967.119

5. Lo preceptuado en el párrafo quinto de la cláusula DECIMOCTAVO, del referido contrato al expresar: "Cualquier aviso, notificación, aprobación u otra comunicación que se requiera o permita efectuar este Contrato, deberá enviarse por carta certificada dirigida a los domicilios indicados en la comparecencia o a cualquier otra dirección que se indique a futuro mediante aviso previo, también por escrito".

6. Que, la empresa contratante a través de su Gerente de Operaciones doña Magdalena González remite al Administrador del Contrato por parte de este Servicio a través de correo electrónico de fecha 28 de diciembre de 2016, carta en donde incluyen sus descargos.



DIRECCIÓN NACIONAL



7. Sin perjuicio de lo expresado en el punto anterior, y habida consideración que la empresa no dio cumplimiento a lo establecido en párrafo quinto de la cláusula DECIMOCTAVO, del referido contrato, el Servicio tuvo presente las consideraciones planteadas por el proveedor.

8. Que de acuerdo al análisis de la situación planteada en los descargos, el administrador del contrato concluye lo siguiente:

- Si bien, en el mes de Noviembre hubo adhesión al Paro de funcionarios públicos en algunos de 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 2, 7, 9 y 14 de noviembre 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.

9. Que, en conclusión y de acuerdo a las multas informadas y considerando que **EMPRESA ENTEL CALL CENTER** no pudo prever los eventos ocurridos los días 2, 7,9 y 14 de noviembre de 2016 se sugiere considerar dichos días como casos fortuitos o de fuerza mayor.

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 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 30 de Nov 2016
nov-16	67.844	61.972	91,30%	74,70%	3,70%	10,30%	14,00%	112,98	\$2.972.903

Valor UF al 30.11.2016 \$ 26.313,53

RESUELVO

1. **APLÍCASE** a la empresa **ENTEL CALL CENTER S.A.**, RUT N° 96.563.570-K, una multa equivalente a 112,98 UF **.- (ciento doce coma noventa y ocho unidades de fomento)** equivalentes a \$2.972.903.- **(dos millones novecientos setenta y dos mil novecientos tres pesos)** de acuerdo a valor UF correspondiente al día 30 de noviembre 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

DIRECCIÓN NACIONAL

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

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN



Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

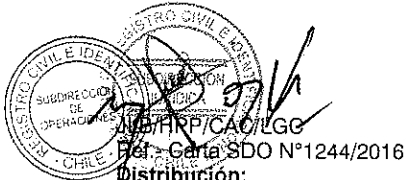
3. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución en el Sistema de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl, en formato PDF, bajo el número de Adquisición ID 545854-10-LP15.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE



JORGE ÁLVAREZ VÁSQUEZ
Director Nacional (S)

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



Ref: Genta SDO N°1244/2016

Distribución:

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

JEANNETTE VALDÉS SALOMÓ
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