

APRUEBA CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER DE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES. LICITACIÓN PÚBLICA ID N°4931-11-LQ16.

SANTIAGO, 02 DE NOVIEMBRE DE 2016

RESOLUCIÓN (EXENTA) N°185 / 2016

VISTOS

: La Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento; la Ley N° 20.027 y su Reglamento; la Resolución N° 1.600 de la Contraloría General de la República; el acuerdo adoptado por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos de Estudios Superiores en la Sesión Ordinaria N° 81, celebrada el 21 de diciembre de 2015; la Resolución Exenta N° 154, de fecha 22 de septiembre de 2016, que aprueba Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16; el Acta de Evaluación de fecha 19 de octubre de 2016; la Resolución Exenta N° 171, de fecha 19 de octubre de 2016, que adjudicó Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16 para la contratación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores; el Contrato de prestación de servicios de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, de fecha 26 de Octubre de 2016; y las necesidades del servicio.

CONSIDERANDO: Que, mediante Resolución Exenta N°154, de fecha 22 de septiembre de 2016, se aprobaron Bases de la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16, para la contratación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores;

Que, por Resolución Exenta N° 171, de fecha 19 de octubre de 2016, se adjudicó Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16 para la prestación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, a la empresa Policomp S.A. y;

Que, con fecha 26 de Octubre de 2016, se suscribió contrato de prestación de servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, entre la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores y la empresa Policomp S.A.

RESUELVO:

1. **APRUEBASE** el Contrato de Prestación de Servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, suscrito entre Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores y Policomp S.A., con la finalidad de prestar todos los servicios contratados de acuerdo a las especificaciones técnicas que rigieron la Licitación Pública, cuyo texto se transcribe a continuación:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALL CENTER DE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES

COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES

Y

POLICOMP S.A.

En Santiago de Chile, a 26 de Octubre de 2016, entre la COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES, rol único tributario N° [REDACTED] en adelante también el "Mandante", la "Entidad Licitante" o la "Comisión", debidamente representada por su Director Ejecutivo, don TOMÁS BAYÓN ZÚÑIGA, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos con domicilio para estos efectos en esta ciudad, calle Luis Thayer Ojeda N° 0180, Piso 6, comuna de Providencia, por una parte; y por la otra, POLICOMP S.A., RUT. N° [REDACTED], en adelante también el "Prestador de Servicios" o el "Adjudicatario", debidamente representado por su Gerente General don JAIME EDUARDO POLLOCK VELOSO, cédula de identidad N° [REDACTED] con domicilio en Avenida Nueva Providencia número 1901, Piso 11, Providencia, Santiago, vienen en convenir el presente "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALL CENTER DE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES", en adelante también el "Contrato" o el "Contrato de Prestación de Servicios":

PRIMERO: ANTECEDENTES.

1. A través del Sistema de Información del Portal de Mercado Público, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores solicitó ofertas para la contratación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante los "Servicios Contratados", a través de la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16, en adelante también la "Licitación Pública" o la "Licitación".
2. La Licitación Pública fue convocada de conformidad con la Resolución Exenta N° 154, de fecha 22 de septiembre de 2016, que aprobó las Bases de la Licitación Pública para la contratación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante también, la "Resolución de Bases de Licitación" o las "Bases de Licitación".
3. Como consecuencia de lo anterior, mediante Resolución Exenta N° 171, de fecha 19 de octubre de 2016, en adelante también la "Resolución Adjudicataria", fue adjudicada la propuesta presentada por Policomp S.A., en adelante también la "Propuesta Adjudicada", por estimarse como la más ventajosa, tanto del punto de vista técnico como económico, de acuerdo a los puntajes y ponderaciones que constan en el Informe presentado por el Comité de Evaluación designado para efectos de la Licitación Pública.

4. Sobre la base de estos antecedentes y consideraciones, las partes vienen en suscribir el presente Contrato de Prestación de Servicios de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante también el "Contrato".

5. Para efectos de la coordinación, supervisión y control del fiel cumplimiento del contrato, así como su gestión y recepción conforme de los Servicios Contratados, la Contraparte Técnica de la Comisión estará conformada por la Jefa de Informática y Sistemas, doña María Gloria Abarca García, por el Jefe de Atención de Público, don Jorge Del Río Anabalón y por el Supervisor Call Center y Asistente Consultas SAC, don Renato Sepúlveda Espinoza, todos de la Secretaría Administrativa de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, o quienes los subroguen o reemplacen en el cargo, en adelante "Contraparte Técnica".

SEGUNDO: DOCUMENTOS DEL CONTRATO.

Los servicios objeto del presente Contrato deberán llevarse a cabo conforme a lo estipulado en los siguientes documentos, en adelante también "Documentos del Contrato", que se entienden formar parte integrante de él:

1. La Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento;
2. La Ley N° 20.027, que establece normas de financiamiento de estudios de educación superior, y su Reglamento;
3. La Resolución de Bases de Licitación, y las aclaraciones y modificaciones de la Licitación Pública, documentos que se adjuntan al presente Contrato como Anexo N° 1.
4. La Resolución Adjudicataria, que se adjunta al presente Contrato como Anexo N° 2;
5. La Propuesta Adjudicada presentada por el Prestador de Servicios, que se adjunta al presente Contrato como Anexo N° 3; y
6. El presente instrumento.

En caso de dudas, discrepancias y problemas de interpretación entre la normativa aplicable a la licitación y la correspondiente prestación de servicios, prevalecerá lo establecido en las Bases de Licitación.

TERCERO: OBJETO DEL CONTRATO.

El Mandante por el presente acto, viene en encomendar al Prestador de Servicios, quien acepta y se obliga a prestar a favor de la primera, el servicio Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, de acuerdo a las especificaciones técnicas que rigieron la Licitación Pública.

El Prestador de Servicios garantiza respecto de los Servicios Contratados que se obliga a realizar:

- a) Que serán desarrollados, ejecutados, supervisados, evaluados y controlados en forma adecuada y oportuna, respetando las disposiciones que forman parte del presente Contrato y de la Propuesta Adjudicada;
- b) Que serán ejecutados a través del personal señalado en la Propuesta Adjudicada; y
- c) Que se ajustarán a lo estipulado a lo establecido en los Documentos del Contrato, de acuerdo a lo establecido en la cláusula segunda precedente.

CUARTO: PRECIO DE LOS SERVICIOS.

El precio total de los servicios objeto del presente Contrato es la suma única y total de UF 7.308,00 (Siete mil trescientas ocho unidades de fomento), correspondiente al servicio de Call Center, de UF 1,78 (una coma setenta y ocho unidades de fomento) por cada operador adicional solicitado en día hábil, de UF 2,66 (dos coma sesenta y seis unidades de fomento) por cada operador adicional solicitado en día inhábil, y de UF 3,00 (tres unidades de fomento) por una actualización a IVR, en adelante también el "Precio de los Servicios Contratados".

El Precio de los Servicios Contratados será la única contraprestación a la que tendrá derecho el Prestador de Servicios en virtud del presente Contrato e incluye todos los impuestos y todos los gastos asociados a la prestación de los Servicios Contratados.

Asimismo, en el Precio de los Servicios Contratados están incluidos todos los trabajos, labores, trámites o gestiones que el Prestador de Servicios tenga que efectuar para la debida ejecución y otorgamiento de los Servicios Contratados, con estricto apego a los estándares definidos en las especificaciones señaladas en las Bases de Licitación, y en la Propuesta Adjudicada.

QUINTO: FORMA Y CONDICIONES DE PAGO DEL PRECIO.

El pago por los servicios prestados se realizará en forma mensual, contra la entrega de los siguientes documentos:

Factura (en formato físico o electrónica, emitida a nombre de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, previo aviso de la contraparte técnica;
Registros de audio y el detalle de data asociada al Servicio;
Entrega de información relativa al detalle del cierre, pudiendo ser diario, semanal y mensual; y,
Entrega de certificados y documentos que acrediten el cumplimiento de leyes laborales.

El primer pago por los servicios prestados por el proveedor adjudicado, se efectuará en el mes de diciembre del año 2016, esto es, habiendo finalizado el primer mes de operación plena del Call Center, contra la entrega de la documentación señalada en los números 1, 2, 3 y 4 anteriores, de acuerdo a las especificaciones indicadas en las Bases de Licitación.

Se deja expresa constancia que, en caso de que el Prestador de Servicios incumpla o cumpla de manera parcial o imperfecta sus obligaciones, la Comisión podrá dar aplicación a lo establecido en el punto 12.2 de las Bases Administrativas de Licitación, relativo a la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato.

En caso que el Prestador de Servicios registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, el pago producto del Contrato deberá ser destinado al pago de dichas obligaciones, debiendo el adjudicatario acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato.

Para acreditar lo anterior, el Prestador de Servicios deberá comprobar dichos pagos a través de los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de dicha obligación, antecedentes que serán solicitados al Prestador de Servicios por la Contraparte Técnica dentro de los plazos antes indicados.

SEXTO: DURACIÓN DEL CONTRATO, MODIFICACIÓN Y TÉRMINO.

El contrato suscrito entre las partes, tendrá vigencia a partir del día 02 de noviembre del año 2016, y hasta el día 30 de noviembre del año 2017.

El Contrato podrá modificarse o terminarse anticipadamente, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 77 del Reglamento de la Ley N° 19.886, si el Prestador de Servicios incurriera, en algunas de las siguientes causales:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes;
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante Adjudicatario, entendiéndose por éste, aquél que ocurra en a lo menos dos oportunidades, y sea representado por la Entidad Licitante, a través de la Contraparte Técnica;
3. Estado de notoria insolvencia del Adjudicatario, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato;
4. No ajustarse a las instrucciones que la Contraparte Técnica le diere para la prestación de los servicios, de conformidad con lo establecido en las Bases Técnicas de Licitación, Para estos efectos, procederá la aplicación de esta causal, en caso que la Contraparte Técnica haya representado formalmente por escrito al Prestador de Servicios, el desajuste o discordancia con las instrucciones técnicas proporcionadas, y el Adjudicatario persevere en la prestación de servicios sin ajustarse a las instrucciones entregadas de conformidad con las Bases Técnicas de Licitación;
5. El incumplimiento, o cumplimiento inoportuno o tardío, de la obligación del contratante de constituir la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, de acuerdo a lo establecido en el punto 12.2 de las Bases Administrativas; y,
6. La aplicación, en al menos 2 oportunidades, de las multas establecidas en el punto 14 de las Bases Administrativas.

Producida la terminación por incumplimiento, el Prestador de Servicios tendrá derecho a recibir el pago por los servicios correctamente proporcionados. De dicha suma, la Comisión podrá deducir aquéllas que a esa fecha le adeude el Prestador de Servicios, y los gastos y perjuicios derivados u ocasionados por la terminación anticipada del Contrato, sin perjuicio de hacer efectiva la Garantía correspondiente.

Asimismo, se podrán iniciar los procedimientos judiciales encaminados a exigir el pago del Adjudicatario responsable del incumplimiento, las indemnizaciones por los daños y perjuicios ocasionados, que excedan el monto de la Garantía.

SÉPTIMO: CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN.

De acuerdo con lo establecido en el Párrafo 4 "Cesión y Subcontratación" del Capítulo VIII "Contrato de Suministro y Servicio" del Reglamento de la Ley N° 19.886, el Prestador de Servicios no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de la Licitación y, en especial, de aquéllos establecidos en el presente Contrato.

Asimismo, y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 del mismo Reglamento; salvo autorización expresa de la Comisión y tratándose de subcontratación de carácter parcial, el Prestador de Servicios no podrá subcontratar con terceros el cumplimiento total ni parcial de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de la Licitación y el Contrato, por adjudicarse en vista de la capacidad e idoneidad del Oferente.

OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD.

El Prestador de Servicios deberá guardar absoluta confidencialidad sobre la información, reservada o no, que ponga a su disposición la Entidad Licitante y, en general, de toda aquella que conozca con ocasión de la ejecución de los servicios. Esta obligación de reserva y confidencialidad comprende los antecedentes señalados en la Declaración Jurada Simple de Compromiso de Responsabilidad, Confidencialidad y Conflicto de Interés, suscrita por el Adjudicatario.

El Prestador de Servicios deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, también respecto de sus dependientes, reservándose la Comisión el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes, y especialmente, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida, por parte del Prestador de Servicios y/o sus dependientes, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar a la Comisión para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados o dependientes, y quienes resulten responsables.

NOVENO: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO.

En conformidad con lo establecido en el numeral 12.2 de las Bases Administrativas, "Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato", el Adjudicatario reemplazará la Garantía de Seriedad de la Oferta por una Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del presente Contrato de Prestación de Servicios, por un monto de UF 730,80 (Setecientos treinta como ochenta unidades de fomento), equivalente al 10% (diez por ciento) del Precio de los Servicios Contratados, y válida por un plazo igual al de vigencia del contrato más 120 días hábiles.

En caso de incumplimiento grave por parte del Prestador de Servicios de alguna de sus obligaciones contractuales, y sin perjuicio de los derechos de la Comisión para resarcirse de todos los daños y perjuicios que haya sufrido, la Comisión podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato que se encuentre en su poder, caso en el cual el Prestador de Servicios estará obligado a otorgar una nueva Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato por igual valor y bajo las mismas condiciones de la Garantía anterior, a fin de caucionar las obligaciones que le impone el Contrato. Si el Prestador de Servicios no cumple oportunamente su obligación de renovación de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, la Comisión estará facultada para poner término inmediato al Contrato, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que haya lugar, de conformidad con lo establecido en la cláusula sobre Modificación y Término Anticipado del Contrato.

DÉCIMO: MULTAS

Sin perjuicio de las responsabilidades generales que se deriven para el Adjudicatario o Prestador de Servicios por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones que surjan de la Licitación o del presente Contrato, así como de las situaciones que hacen procedente la aplicación de las Garantías de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato, y para el caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dentro de los plazos señalados, que se establecen en las Bases de Licitación y en el presente Contrato de Prestación de Servicios y, en especial, en los casos que se señalan a continuación procederán las siguientes multas:

a) En caso que el proveedor no entregue la información de la operación y detalle de cada solicitud recibida, en conformidad a lo establecido en el numeral 6.4.c de las Bases Técnicas se aplicará una multa equivalente a 10 UF por día o fracción que no pueda ser recuperado.

b) En caso de incumplimiento de la obligación de mantener una dotación mínima de operadores, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.2.c de las Bases Técnicas, se aplicará una multa de 3 UF por día de incumplimiento.

c) Se aplicará una multa de 10 UF por cada punto porcentual superior a lo establecido en el numeral 6.5.d en las bases Técnicas de esta licitación, con un máximo de 10 puntos porcentuales.

d) Se aplicará una multa de 10 UF por cada punto porcentual debajo de lo establecido en el numeral 6.1.c de las Bases Técnicas, relativo al nivel de servicio. Es decir, por cada punto promedio mensual bajo 95% en atención operadores y 99% promedio mensual auto atención, con un máximo de 10 puntos porcentuales.

Con todo, el tope máximo que podrá ser cobrado por concepto de la aplicación de multas al Adjudicatario será la suma equivalente al 20% del Precio Total del Contrato, durante toda la vigencia del Contrato de Prestación de Servicios.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, la Comisión representará la infracción o el incumplimiento al Prestador de Servicios, mediante carta certificada dirigida al domicilio indicado en el contrato. A contar del tercer día hábil de despacho de la comunicación precedente, la empresa tendrá un plazo de cinco días hábiles para efectuar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Vencido el plazo, la Comisión determinará la procedencia o no de la multa, considerando los antecedentes y justificaciones expuestas por el Prestador de Servicios. En caso que se decida aplicar la multa respectiva, se deberá dictar la respectiva resolución, debiendo ser notificada al Prestador de Servicios.

Para efectos del pago de las multas, estas se expresarán en unidades de fomento (U.F.), y deberán ser canceladas en su equivalente en pesos al día de pago. La Comisión podrá deducir el monto que corresponda, de las sumas que se deban cancelar por la Comisión al Adjudicatario como precio por los servicios prestados.

DÉCIMO PRIMERO: DOMICILIO CONVENCIONAL.

Para los efectos legales que puedan derivarse del Contrato, las partes fijan domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

DÉCIMO SEGUNDO: PERSONERÍAS Y EJEMPLARES DEL CONTRATO.

La personería del Director Ejecutivo la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, don TOMÁS BAYÓN ZÚÑIGA, consta en el Acta de la Octogésima Sexta Sesión Ordinaria de la Comisión, celebrada el día trece de junio del año dos mil dieciséis. Dicha acta no se inserta a petición de las partes, por ser conocida de ellas.

La personería de don JAIME EDUARDO POLLOCK VELOSO para representar a POLICOMP S.A., consta de la escritura pública de Acta de Primera Reunión de Directorio Policomp S.A., de fecha 04 de marzo de 1994, otorgada en la Notaría de Santiago de don Gonzalo Hurtado Morales, la que no se inserta por ser conocida de las partes.

El presente Contrato se firma en tres (3) ejemplares del mismo tenor y fecha, quedando dos en poder de la Comisión y uno en poder del Prestador de Servicios.

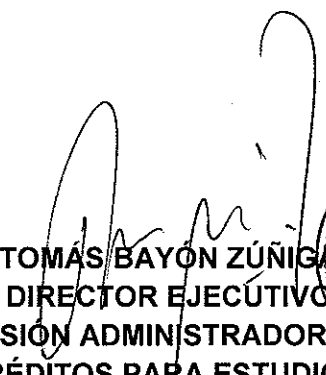
Todos los ejemplares del Contrato se encuentran rubricados en todas y cada una de sus hojas por los respectivos representantes.


Firma Tomás Bayón Zúñiga
Director Ejecutivo
COMISION ADMINISTRADORA
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA
ESTUDIOS SUPERIORES

Firma Jaime Pollock Veloso
Representante Legal
POLICOPM S.A.

- PROCEDASE** al pago por las prestaciones de la empresa indicada en el punto anterior, de acuerdo a las Bases de Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16 aprobadas mediante Resolución Exenta N° 154, de fecha 22 de septiembre de 2016, por el monto **UF 7.308,00 (Siete mil trescientos ocho unidades de fomento), correspondiente al servicio de Call Center, de UF 1,78 (una coma setenta y ocho unidades de fomento) por cada operador adicional solicitado en día hábil, de UF 2,66 (dos coma sesenta y seis unidades de fomento) por cada operador adicional solicitado en día inhábil, y de UF 3,00 (tres unidades de fomento) por una actualización a IVR, todos con impuestos incluidos.**
- IMPÚTENSE** los gastos al presupuesto correspondiente a la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE
EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**


TOMAS BAYÓN ZÚÑIGA
DIRECTOR EJECUTIVO
COMISION ADMINISTRADORA DEL
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES



JDA / FGG / MAG / SSP / JUC / rse / dot
DISTRIBUCIÓN:

- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Comunicaciones y Participación ciudadana
- Archivo