

**APLICA SANCIÓN ADMINISTRATIVA EN LICITACIÓN PÚBLICA ID N° 4931-17-LP14 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER ORIENTACIÓN Y APOYO A POSTULANTES Y ATENCIÓN DE BENEFICIARIOS CRÉDITO CON GARANTÍA DEL ESTADO, LEY 20.027.**

---

**SANTIAGO, 04 DE ABRIL DE 2016**

**RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 45 / 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; la Resolución Exenta N° 134, de fecha 05 de diciembre de 2014, que aprobó las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación Pública ID N° 4931-17-LP14; la Resolución Exenta N° 142, de fecha 30 de Diciembre de 2014, que readjudicó Licitación Pública ID N° 4931-17-LP14; la Resolución Exenta N° 151, de fecha 31 de diciembre de 2014, que aprobó el Contrato de Prestación de Servicios de Call Center Orientación y Apoyo a Postulantes y Atención de Beneficiarios Crédito con Garantía del Estado, Ley 20.027; el Informe de Incumplimiento en la entrega del servicio de Call Center, de fecha 28 de enero de 2016; la Carta certificada remitida por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores a Comunidades Digitales S.A., de fecha 29 de enero de 2016; y las necesidades del servicio.

**CONSIDERANDO**

: Que, las Bases de la Licitación Pública ID N° 4931-17-LP14, que fueron aprobadas mediante Resolución Exenta N° 134, de fecha 05 de diciembre de 2014, en el literal h) del punto 5.1, "Detalle del Servicio Call Center", de sus bases técnicas, establecen el número de operadores base con que debe contar el prestador del servicio en cada periodo de demanda de llamados;

Que, según consta en el Informe de Incumplimiento en la entrega del servicio de Call Center, de fecha 28 de enero de 2016, elaborado por la Contraparte Técnica de esta Comisión, tanto en octubre como en noviembre de 2015, el prestador de servicios habría incumplido la dotación de 12 operadores base para un periodo de demanda de llamados medio, durante 21 días hábiles en cada mes. Por su parte, en enero de 2016 el incumplimiento en la dotación de 16 operadores base,

correspondiente a un periodo de llamados alto, se extendió por 19 días hábiles;

Que, el Contrato de Prestación del Servicio de Call Center Orientación y Apoyo a Postulantes y Atención de Beneficiarios Crédito con Garantía del Estado, Ley 20.027, suscrito entre el prestador de servicios y esta Comisión, señala en su cláusula décima que procederá la aplicación de una multa de 3 UF por cada día de incumplimiento en el número de operadores base requeridos en cada periodo de demanda de llamados, la que deberá ser cancelada en su equivalente en pesos al día de pago;

Que, con fecha 02 de febrero de 2016, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores remitió una carta certificada a Comunidades Digitales S.A., representando la infracción en la entrega del servicio de Call Center Orientación y Apoyo a Postulantes y Atención de Beneficiarios Crédito con Garantía del Estado, Ley 20.027, indicando los hechos que la fundaban, los días de incumplimiento en la cantidad de operadores base requeridos y el monto al que ascendería la multa en caso que fuera cursada;

Que, Comunidades Digitales S.A. no presentó descargos dentro del plazo establecido en las bases administrativas, respecto del incumplimiento representado por parte de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores; y

Que, en consecuencia, resulta procedente aplicar la referida multa al prestador del servicio Comunidades Digitales S.A., por cuanto se produjo el incumplimiento en la obligación de proporcionar el número de operadores base requeridos de acuerdo a lo establecido en las bases técnicas de la Licitación Pública ID N° 4931-17-LP14, durante 61 días hábiles en los meses de octubre y noviembre de 2015 y enero de 2016.

#### RESUELVO:

1. **APLÍQUESE** al prestador de servicios **Comunidades Digitales S.A.**, RUT. N° [REDACTED] una multa de **183 UF (ciento ochenta y tres unidades de fomento)**, en su valor equivalente en pesos al día de pago efectivo, correspondiente a 61 días hábiles de incumplimiento en la obligación de proporcionar el número de operadores base requeridos, de acuerdo a lo establecido en las bases técnicas de la Licitación Pública.
2. **DESCUÉNTESE** al prestador de servicios **Comunidades Digitales S.A.**, RUT. N° [REDACTED] el monto equivalente a **183 UF (ciento ochenta y tres unidades de fomento)**, en su valor al día de pago efectivo, del saldo pendiente del precio por los servicios prestados en virtud de Licitación Pública ID N° 4931-17-LP14.

3. **COMUNÍQUESE** la presente resolución al prestador de servicios Comunidades Digitales S.A., RUT. N° [REDACTED] para que tome conocimiento de lo resuelto mediante carta certificada.
4. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución en el Sistema de Información del Portal Mercado Público.

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



**ALEJANDRA CONTRERAS ALTMANN  
DIRECTORA EJECUTIVA  
COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES**



JUG/ SSP/ JRA/vb

DISTRIBUCIÓN:

1. Portal Mercado Público.
2. Archivo

