

**ACOGE RECURSO DE REPOSICIÓN
PRESENTANDO EN CONTRA DE RESOLUCIÓN
EXENTA N° 45/2016, DE LA COMISIÓN
ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS
PARA ESTUDIOS SUPERIORES.**

SANTIAGO, 19 DE MAYO DE 2016

RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 69 / 2016

VISTOS

: Ley N°19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; 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; la Resolución Exenta N° 45/2016, de fecha 04 de abril de 2016, que aplicó sanción administrativa en Licitación Pública ID N° 4931-17-LP14; y la Carta remitida por Comunidades Digitales S.A., de fecha 14 de abril de 2016, que interpuso recurso de reposición.

CONSIDERANDO

: Que, mediante Resolución Exenta N° 45/2016, de fecha 04 de abril de 2016, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores cursó una multa de 183 UF al prestador de servicios Comunidades Digitales S.A., por el incumplimiento de 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;

Que, con fecha 12 de abril de 2016, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores notificó a Comunidades Digitales S.A., a través de una carta certificada, la aplicación de la multa indicada en el párrafo precedente;

Que, Comunidades Digitales S.A. interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N° 45/2016, de fecha 04 de abril de 2016, que aplicó la referida sanción administrativa en Licitación Pública ID N° 4931-17-LP14, mediante una carta de fecha 14 de abril de 2016, indicando que en el mes de octubre de 2015 se habría cumplido el Nivel de Atención con la dotación disponible en ese periodo, que se habrían implementado algunas iniciativas que buscaban resolver la variabilidad de la demanda sin costo adicional para la Comisión, y en dicho mes se habría reforzado la dotación durante 2 bloques horarios al día por no existir un comportamiento lineal del tráfico de llamadas;

Que, de acuerdo con el Informe elaborado por la Contraparte Técnica y el Reporte de Nivel de Atención de Llamadas de octubre de 2015, hasta el día 23 del referido mes el Nivel de Atención de demanda de llamadas fue mayor al 95%, aun cuando la dotación era menor a 12 operadores base, cumpliendo con lo establecido en el literal d. del punto 5.1 Detalle del Servicio Call Center de las Bases Técnicas, que señala que el nivel de servicio en ningún caso debe ser inferior al 95%;

Que, la Contraparte Técnica agrega que respecto de los días posteriores al 23 de octubre, la demanda de solicitudes de atención aumentó en un 340% en comparación con los días anteriores, razón por la que Comunidades Digitales S.A. no habría podido cumplir con el porcentaje de Nivel de Servicio requerido, aun contando con los 12 operadores exigidos en las Bases de Licitación respectivas;

Que, teniendo en consideración los descargos realizados por el Prestador de Servicios y lo informado por la Contraparte Técnica, Comisión Ingresada ha decidido acoger el recurso de reposición presentado, en el sentido de no considerar el incumplimiento de la obligación de proporcionar el número de operadores base requeridos durante el mes de octubre de 2015, por cuanto Comunidades Digitales S.A. cumplió con un

porcentaje mayor al 95% en el Nivel de Servicio hasta el día 23 de dicho mes, a pesar de no contar con una dotación de 12 operadores base, y en los días siguientes, no habría podido cumplir con el Nivel de Servicio requerido por haber aumentado la demanda de atención de llamadas en un 340%, aun teniendo los 12 operadores base exigidos en las Bases de Licitación;

Que, en virtud de lo resuelto en el párrafo anterior, el periodo de incumplimiento de la obligación de proporcionar el número de operadores base requeridos de acuerdo a lo establecido en las bases técnicas corresponde a 41 días hábiles, procediendo la reducción del monto total de la multa de 183 unidades de fomento a 123 unidades de fomento;

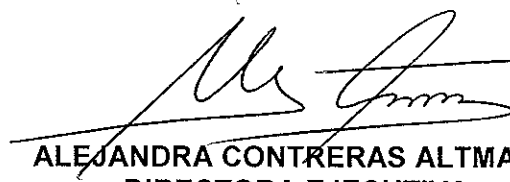
Que, en consecuencia, resulta procedente aplicar al prestador del servicio Comunidades Digitales S.A. una multa por el incumplimiento en la obligación de proporcionar el número de operadores base requeridos de acuerdo a lo establecido en las bases técnicas de la Licitación Pública ID N° 4931-17-LP14, durante 41 días hábiles en los meses de noviembre de 2015 y enero de 2016.

RESUELVO:

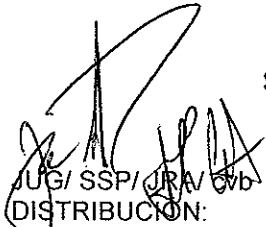
1. **ACÓGESE** el Recurso de Reposición presentado por Comunidades Digitales S.A. en contra de la **Resolución Exenta N° 45/2016, de fecha 04 de abril de 2016**, de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en el sentido de no considerar el incumplimiento de la obligación de proporcionar el número de operadores base requeridos durante el mes de octubre de 2015, manteniéndose plenamente vigente todo lo no modificado de la referida resolución.
2. **APLÍQUESE** al prestador de servicios **Comunidades Digitales S.A.**, RUT. N° [REDACTED] una multa de **123 UF (ciento veintitrés unidades de fomento)**, en su valor equivalente en pesos al día de pago efectivo, correspondiente a 41 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.
3. **DESCUÉNTENSE** al prestador de servicios **Comunidades Digitales S.A.**, RUT. N° [REDACTED] el monto equivalente a **123 UF (ciento veintitrés 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.

4. **COMUNÍQUESE** la presente resolución al prestador de servicios Comunidades Digitales S.A., RUT. [REDACTED] para que tome conocimiento de lo resuelto mediante carta certificada.
5. **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**



JUCI/SSP/JRA/vvb
DISTRIBUCIÓN:

1. Portal Mercado Público.
2. Archivo