

**APLICA SANCIÓN ADMINISTRATIVA EN EL  
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, 31 DE AGOSTO DE 2017**

**RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 133 / 2017**

**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 que establece Normas para el Financiamiento de Estudios de Educación Superior y crea la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores y su Reglamento; la Resolución N° 1.600 de la Contraloría General de la República; el presupuesto operativo del año 2016 aprobado 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 aprobó las 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 la Licitación Pública ID 4931-11-LQ16; la Resolución Exenta N° 185 de fecha 02 de noviembre de 2016 que aprobó el Contrato de Prestación de Servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores; la carta certificada remitida por la Comisión al proveedor Policomp S.A., de fecha 26 de julio de 2017; la carta de descargos del proveedor Policomp S.A., de fecha 07 de agosto de 2017; y, el Memorándum de la Contraparte Técnica de fecha 28 de agosto de 2017; y las necesidades del servicio.

**CONSIDERANDO:** Que, por Resolución Exenta N° 154, de fecha 22 de septiembre de 2016 se aprobaron las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16 y se solicitaron ofertas a través del Sistema de Información del Portal de Mercado Público 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 la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16 a la empresa Policomp S.A., RUT N° [REDACTED]

Que, por Resolución Exenta N° 185, de fecha 02 de noviembre de 2016 se aprobó el Contrato de Prestación de Servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores suscrito con fecha 26 de octubre de 2016 con el proveedor Policomp S.A.

Que, el numeral 14 de las Bases de Licitación Pública y la cláusula décima del Contrato de Prestación de Servicios establecen que el proveedor adjudicatario podrá ser sancionado con las siguientes multas en caso de incumplimiento de sus obligaciones: **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; y **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.

Que, detectadas situaciones de incumplimiento por parte del proveedor que ameritan la aplicación de las multas indicadas y de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, la Comisión representó la infracción al prestador de servicios mediante carta certificada de fecha 26 de julio de 2017 dirigida al proveedor, informándole que la empresa disponía de un plazo de 5 días hábiles contados desde el tercer día hábil de despacho de la comunicación para efectuar sus descargos.

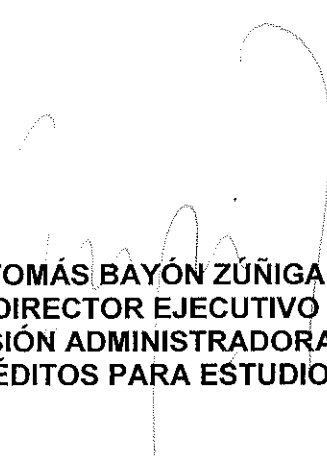
Que, dentro del plazo indicado en el considerando anterior, el proveedor Policomp S.A. efectuó sus descargos, por medio de carta de fecha 07 de agosto de 2017.

Que, la Contraparte Técnica de la Comisión ha enviado informe sobre la prestación del servicio a través de Memorándum de fecha 28 de agosto de 2017.

**RESUELVO:**

1. **ACÓJANSE** los descargos del proveedor Policomp S.A., respecto del incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6.2, literales b) y c), y numeral 6.3, literales a) y f) de las Bases Técnicas de la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16, "Equipo de trabajo y condiciones de Operación" y "Requerimientos específicos del servicio", respectivamente.
2. **RECHÁCENSE** los descargos del proveedor Policomp S.A. respecto del incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6.5 de las Bases Técnicas de Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16, "Continuidad Operacional"
3. **APLÍQUESE** al proveedor Policomp S.A. RUT N° [REDACTED] la multa establecida en el numeral 14, letra c) de las Bases de Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16, por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 6.5, literal d) de las Bases, de **30,5 UF (treinta coma cinco Unidades de Fomento)**, en su valor equivalente en pesos al día de pago efectivo, por superar la tasa de falla en horario hábil y la tasa de falla en horario inhábil durante los meses de mayo y julio de 2017.
4. **DESCUÉNTESE** al proveedor Policomp S.A. RUT N° [REDACTED] el monto equivalente a 30,5 UF (treinta coma cinco Unidades de Fomento), en su valor al día de pago efectivo, del saldo pendiente del precio por los servicios prestados en virtud del Contrato de Prestación de Servicios de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores.
5. **COMUNÍQUESE** la presente resolución al proveedor Policomp S.A. RUT N° [REDACTED] para que tome conocimiento de lo resuelto, mediante carta certificada.
6. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución en el Sistema de Información del Portal Mercado Público.

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

  
**TOMÁS BAYÓN ZUÑIGA  
DIRECTOR EJECUTIVO  
COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES**



  
SSP / JUG / JDRA / jbm / ddt  
**DISTRIBUCIÓN:**

1. Portal Mercado Público.
2. Departamento de Administración y Finanzas Internas
3. Departamento Jurídico
4. Archivo.

Santiago, 01 de septiembre de 2017

Señor

**Jaime Eduardo Pollock Veloso**

**Policomp S.A.**

PRESENTE

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a usted con el objeto de comunicar que la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (en adelante, Comisión Ingresas), ha procedido a cursar una multa ascendente a 30,5 UF al prestador del servicio Policomp S.A., en el marco 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.

La sanción administrativa ha sido aplicada por el incumplimiento en que ha incurrido la empresa que usted representa en la obligación de mantener una tasa de falla en horario hábil que no debe superar el 1,5% del mes, y una tasa de falla en horario hábil que no debe superar el 3% del mes, y ha sido aprobada por Resolución Exenta N° 133/2017, de fecha 31 de Agosto, que se anexa a la presente misiva.

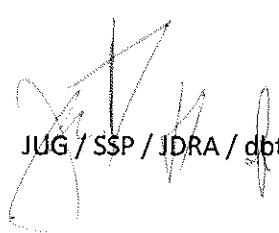
Para efectos del pago de la multa, Comisión Ingresas procederá a descontar del saldo pendiente del precio del servicio prestado, el monto correspondiente a la referida sanción administrativa, en su valor equivalente en pesos al día de pago efectivo.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

  
**TOMÁS BAYÓN ZÚÑIGA**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

**COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL**  
**SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES**



  
JUG / SSP / JDRA / dbt