

DIV. Promoción

25 NOV 2012 *RM*

REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES

FISCALIA
RCS/CGRI/2V/FP/MA/NO/02



REGULARIZA SITUACIÓN DE HECHO CON LA
EMPRESA ATENTO CHILE S.A. E INSTRUYE
SUMARIO ADMINISTRATIVO.



RESOLUCIÓN EXENTA N°: 0516

SANTIAGO, 21 NOV 2012

HOY SE RESOLVIÓ LO QUE SIGUE

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.530, Que Crea el Ministerio de Desarrollo Social; Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el DFL. N°29/2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, y en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

- 1° Que, mediante Resolución Exenta N° 0128, de fecha 17 de febrero de 2011, del ex Ministerio de Planificación, actual Ministerio de Desarrollo Social, se aprobaron las bases de licitación pública para contratar el "Servicio de Call Center para la Información de la Bonificación del Ingreso Ético Familiar".
- 2° Que, mediante Resolución Exenta N° 0153, de fecha 02 de marzo 2011, del ex Ministerio de Planificación actual Ministerio de Desarrollo Social, resultó adjudicada la empresa Atento Chile S.A., RUT: 96.895.220-K.
- 3° Que, mediante el Decreto Exento N° 027 de fecha 11 de marzo 2011, del ex Ministerio de Planificación, actual Ministerio de Desarrollo Social, se aprobó el contrato con la sociedad antes citada, el cual se extendió hasta el 31 de diciembre de 2011, según contrato y bases.

340 188412

4° Que, mediante Memorándum N° 01-A/2250, de fecha 22 de diciembre de 2011, complementado mediante Memorándum N° 2273 de fecha 23 de diciembre de 2011, ambos del Coordinador de la Unidad de Gestión Interna de la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Social, se solicita la contratación directa del Servicio de Call Center para la Información de la Bonificación del Ingreso Ético Familiar, con la empresa Atento Chile S.A., desde el 01 de enero hasta el 15 de marzo de 2012, ello, por ser dicho servicio el principal canal de consultas por medio del cual los beneficiarios de los distintos programas de "Chile Solidario" (Puente, Vínculos, Calles y Abriendo Caminos), acceden a información detallada en torno al pago de dichos beneficios. Asimismo, cabe precisar que se solicitó recurrir a dicha modalidad en razón a que las bases no contemplaron la posibilidad de prorrogar el contrato o bien aumentar los servicios toda vez que la cuantía fue calculado para un escenario promedio y probable.

5° Que, la contratación antes citada no prosperó por no existir a esa fecha la respectiva autorización Presupuestaria.

6° Que, mediante Memorando N° 01-A/120, de fecha 13 de enero de 2012, el Coordinador de la Unidad de Gestión Interna de la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección, solicitó nuevamente al Departamento de Administración Interna, la contratación directa del Servicio de Call Center para la Información de la Bonificación del Ingreso Ético Familiar, con la empresa Atento Chile S.A., desde el 01 de enero hasta el 15 de marzo de 2012, con el objeto de evitar la suspensión y discontinuidad del servicio a la ciudadanía, ello, mientras se realizaba una nueva licitación pública con cargo a recursos de la Ley de Presupuestos del año 2012.

7° Que, con fecha 21 de febrero de 2012, se publicó el llamado a licitación pública, adjudicándose el proceso mediante Resolución Exenta N° 334 de 2012 la empresa ENTEL Call Center S.A., la cual inició la operación del servicio de Call Center a partir del 06 de abril de 2012, con una vigencia de hasta el 31 de diciembre de 2012.

8° Que, mediante Memorándum N° 01-A/2457, de fecha 27 de septiembre de 2012 de la Jefa de División de Promoción y Protección Social, se solicitó regularizar el pago por el servicio de Call Center prestado por el anterior contratista, por los meses de enero, febrero, marzo y los primeros 5 días de abril de 2012, facturado mediante el documento N°287811 por un total de **\$34.965.877 (treinta y cuatro millones novecientos sesenta y cinco mil ochocientos setenta y siete pesos)**, señalando:

- a. Que, se requirió en su oportunidad la contratación directa del servicio por los meses antes señalados sin que se adjuntará el respectivo Certificado de Disponibilidad Presupuestaria que respaldara la contratación (situación reparada por Fiscalía mediante el memorándum N°40/528 de 2011). La omisión en cuestión aconteció dado que el inicio del año presupuestario y estando los recursos contenidos en el subtítulo 24, Asignación 03, Ítem 010, del Programa Presupuestario 21-01-05 se requería la dictación de una Resolución Exenta que aprobara la estructura presupuestaria con la distribución de acuerdo al tipo de gasto que sería posible realizar, según lo determina la glosa 07 asociada al ítem ya citado.

Como es de conocimiento, la resolución exenta antes consignada (apertura presupuestaria) debe contar con la visación de la Dirección de Presupuestos, trámite que se efectuó en el mes de enero de 2012.

- b. Que, la paralización del servicio de Call Center para la información de la Bonificación del Ingreso Ético Familiar, hubiera producido importantes problemas para el desarrollo de una de las funciones primordiales de este Ministerio, pues la vía telefónica es uno de los principales mecanismos para que los beneficiarios accedan a la información detallada, debiendo tenerse en consideración que el

beneficio va dirigido a más de 135.000 familias que forman parte de alguno de los distintos programas de "Chile Solidario".

- c. Que, la instancia técnica del Ministerio a cargo de apoyar la operación de este servicio, corresponde a la Unidad de Asignación Social, la cual indicó que durante el período que se informó, el Call Center recibió un total de 135.658 llamadas, de las cuales 27.842 fueron derivadas a la plataforma de atención. En promedio (ponderado), se recibieron 42.646 llamadas por mes (asociadas al período) 01/01/2012 al 05/04/2012, teniendo un peak de atención el mes de enero, durante el cual ingresaron 55.669 llamadas al número de la Asignación Social, de las cuales 8.225 fueron derivadas a la plataforma de atención. Lo anterior significó un promedio aproximado de 1507 llamados diarios distribuidos en los meses que se prestó el servicio, antes de que estuviera vigente el contrato actualmente vigente.
- 9° Que, resulta imperioso regularizar la situación de hecho que aconteció en donde una vez extinguido – en lo formal – el contrato el proveedor siguió prestando los servicios.
- 10° Que, se puede concluir de los antecedentes antes señalados, que los servicios de Call Center continuaron prestándose sin que estos se encontraran debidamente contratados, debido a una serie de dificultades propias de la tramitación administrativa, situación que en ningún caso puede significar la paralización de un servicio tan vital en la labor que debe realizar el Ministerio para el cumplimiento de las obligaciones que le impone la ley, toda vez que por dicho medio, la ciudadanía se informa de varios de los beneficios que otorga el Estado de Chile, a través del Ministerio de Desarrollo Social, Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño y aplicación de políticas, planes, y programas en materia de equidad y/o desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional.
- 11° Que, no resulta pertinente provocar un menoscabo de los derechos del proveedor por decisiones administrativas por un lado, y por la otra provocar un enriquecimiento injustificado por parte del Fisco de Chile para con el contratista, debiendo regularizar dicha situación a efectos de pagar la prestación del servicio, efectivamente realizada.
- 12° Que, conforme a los antecedentes señalados precedentemente y dado el carácter de lo ocurrido, es menester que los hechos materia de la presente resolución sean investigados a la luz de un procedimiento disciplinario a efectos de dilucidar la eventual responsabilidad administrativa que pudiere existir.
- 13° Que existen los recursos necesarios para proceder a la regularización mediante el pago según da cuenta el certificado de disponibilidad presupuestaria N° 65 de 2012, de la Jefa de la Oficina de Programación Presupuestaria.

Que visto los antecedentes y las facultades que me confiere la ley,

RESUELVO

1° REGULARIZASE situación de hecho entre este Ministerio y la empresa **ATENTO CHILE S.A., R.U.T. N° 96.895.220-K**, por los servicios de de Call Center para la información de la Bonificación del Ingreso Ético Familiar, prestados durante los meses de enero, febrero, marzo y los primeros 5 días de abril de 2012, debiendo al efecto pagarse la suma total de **\$34.965.877.- (treinta y cuatro millones novecientos sesenta y cinco**

mil ochocientos setenta y siete pesos), según dan cuenta la factura N° 0028781, emitida por la empresa antes citada.

2° **IMPÚTESE** el gasto que irrogue la presente resolución al Programa Presupuestario 21-01-05, Subtítulo 24, Ítem 03, Asignación 010 "Programa Bonificación al Ingreso Ético Familiar", del presupuesto del Ministerio de Desarrollo Social correspondiente al año 2012.

3° **INSTRÚYASE** sumario administrativo a efectos de determinar eventuales responsabilidades administrativas por los hechos materia de la presente resolución y que se consignan en los considerandos precedentes, designándose Fiscal Instructor al abogado **Cesar Ercilla Norambuena**, funcionario a contrata asimilado a grado 5° de la EUS, de dotación de este Ministerio.

4° **NOTIFÍQUESE** el nombramiento consignado en el resuelvo anterior por la Oficina de Partes.

5° **REMÍTASE** copia de la presente resolución a la Fiscalía, a la División Encargada del Área de Promoción y Protección Social, al Departamento de Presupuesto y Finanzas, Departamento de Administración Interna, Sección Control de Transferencias y Oficina de Partes.

ANÓTESE, REFRÉNDESE Y COMUNÍQUESE



LO QUE COMUNICO A UD. PARA SU CONOCIMIENTO

Luis Alejandro Uribe Gasca

Luis Alejandro Uribe Gasca
JEFE (S) OFICINA DE PARTES Y ARCHIVOS

Item	2d 185693	24-03-010
Monto	CDP 65	\$ 462.167.785
Comprometido		\$ 341.175.256
Presente documento		\$ 34.965.877
Saldo sin comprometer		\$ 86.026.652
VºBº Presupuesto		\$ 98.11.12

