

REF.: Aprueba renovación contrato del  
Centro de Atención al Consumidor.  
Desarrollo de Tecnologías y Sistemas  
Ltda. (DTS Ltda.)

Santiago, 23 AGO. 2010

RESOLUCIÓN EX: N° 821

CONSIDERANDO: Que por Resolución N° 66,  
de 20 de julio de 2009, se aprobó el contrato celebrado con DTS Ltda, de fecha 1 de agosto de  
2008, para la prestación del servicio de Call Center y de Alojamiento y Administración de  
Workflow con el cual opera el "Centro de Atención al Consumidor".

Que conforme a la cláusula octava del contrato,  
se dejó establecido que el contrato había entrado en vigencia el 1 de agosto de 2008 y  
concluiría el 31 de julio de 2010, con cláusula de renovación automática por periodos  
sucesivos e iguales de 12 meses cada uno, a partir del 1 de agosto de 2010, no pudiendo  
exceder las prórrogas de un total de tres.

Que cada una de dichas renovaciones requería  
ser fundada, previo informe de evaluación del servicio prestado, informe que fue emitido por el  
Departamento de Gestión Territorial y Canales del SERNAC, con fecha 30 de junio de 2010.

Que dicho informe, adjunto como anexo a la  
presente resolución y que el Director que suscribe hace suyo, es favorable a la renovación del  
servicio contratado.

VISTO: lo dispuesto en los artículos 57 y  
siguientes de la Ley N° 19.496, en la Ley N° 20.407, sobre Presupuestos del Sector Público  
para el año 2010; en la Ley N° 19.886 y en el artículo 12 del Decreto N° 250, de 2004, M. de  
Hacienda; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República,

#### RESUELVO:

1.- Apruébase la renovación por un periodo de  
doce meses a partir del 1 de agosto de 2010, del contrato de fecha 01 de agosto de 2008,  
suscrito con la empresa "Desarrollo de Tecnologías y Sistemas Ltda. (DTS Ltda.), que forma  
parte integrante de la presente resolución, y que en sus partes pertinentes establece:

"En Santiago de Chile, a 1 de agosto de 2008, entre el SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don José Roa  
Ramírez, cédula de identidad N° 12.661.686-4, ambos domiciliados en esta ciudad, en calle  
Teatinos N° 120, piso 11, Comuna de Santiago, en adelante "SERNAC", por una parte; y por la  
otra, la empresa "DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.," Rut N°  
78.080.440-8, representada por don Luis Montecinos Aguirre, cédula nacional de identidad N°  
7.014-909-5, ambos domiciliados en esta ciudad, calle Rosas N° 1444, comuna de Santiago,  
en adelante "DTS" o "el Proveedor", se ha convenido en el siguiente contrato de prestación de  
servicios:

#### CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO

DTS se compromete a proporcionar a SERNAC y SERNAC se compromete a adquirir de DTS  
los servicios que se establecen en forma detallada en las Bases de Licitación del Centro de  
Contacto ID 1611-5-LP08 y descritas en los Anexos A, B, C, E y F del presente contrato,  
documentos que, firmados por los representantes de SERNAC y DTS, son parte integrante del  
mismo.

#### CLÁUSULA SEGUNDA: CONDICIONES DE SUMINISTRO

DTS proporcionará los servicios contratados ciñéndose a las condiciones de suministro que se establecen en los **Anexos A, B, C y E** citados en la cláusula que precede.

#### **CLÁUSULA TERCERA: PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO**

Los precios de los servicios y su forma de pago, más las eventuales multas, se encuentran indicados en los **Anexos D y E**, todos documentos que firmados por los representantes de SERNAC y DTS, son parte integrante del mismo.

#### **CLÁUSULA CUARTA: CONFIDENCIALIDAD**

Los datos obtenidos por DTS, producto del presente contrato, son de propiedad del SERNAC y deben ser tratados en forma confidencial, quedando DTS obligada a no divulgarlos ni revelarlos a terceros cumpliendo las exigencias que en tal sentido dispone la ley 19.628, salvo orden de autoridad legalmente competente.

#### **CLAUSULA QUINTA: RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DEL OFERENTE**

DTS será responsable del personal que utilice para la prestación de los servicios a que se refiere este contrato y de sus anexos, para efectos del pago de remuneraciones, prestaciones, cotizaciones previsionales, accidentes del trabajo, como cualquier otra obligación de origen laboral.

Para efectuar los pagos que procedan a favor de DTS, el proveedor deberá acreditar ante SERNAC, en las oportunidades que éste discrecionalmente lo solicite, mediante certificados emitidos por la Inspección del Trabajo, el pago y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del total de personas contratadas para prestar los servicios a que se refiere este contrato, así como de los finiquitos que se produzcan.

En caso de que DTS no acredite oportunamente el cumplimiento íntegro de las obligaciones laborales o previsionales en la forma señalada, SERNAC podrá retener de las obligaciones que tengan con DTS, el monto que se adeude de acuerdo al párrafo precedente.

SERNAC podrá exigir el reemplazo de uno o más trabajadores del personal de DTS que participe en la implementación o prestación del servicio, cuyo desempeño no sea fundamentalmente satisfactorio.

#### **CLÁUSULA SEXTA: EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**

SERNAC evaluará, periódicamente, el desempeño de DTS conforme a las obligaciones del presente contrato y a la calidad de los servicios prestados, mediante evaluación de las métricas de servicio descritas en sus **Anexos A y C**.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

En garantía del fiel cumplimiento del presente contrato, para el producto **Centro Nacional de Atención al Consumidor**, DTS hará entrega al SERNAC de una boleta bancaria, nominativa e irrevocable, pagadera a la vista, extendida a favor del Servicio Nacional del Consumidor, por un monto de \$15.000.000 (quince millones de pesos), y con vigencia mayor en 30 días a la duración del contrato.

Asimismo, en garantía de fiel cumplimiento del presente contrato, para los productos **Desarrollo de Portabilidad del Sistema de Alojamiento, Soporte, Administración y Modificación del Sistema**, DTS hará entrega al SERNAC de una boleta bancaria, nominativa irrevocable, pagadera a la vista, extendida a favor del Servicio Nacional del Consumidor, por un monto de \$10.000.000 (diez millones de pesos), y con una vigencia mayor en 30 días a la duración del contrato.

Si opere la renovación automática del contrato a que se refiere la siguiente cláusula, DTS deberá renovar la garantía de fiel cumplimiento para el **Producto Centro Nacional de**

**Atención al Consumidor**, en las condiciones ya descritas, como requisito previo para la renovación.

#### **CLÁUSULA OCTAVA: VIGENCIA DEL CONTRATO**

Las partes acuerdan que, para todos los fines pertinentes, este contrato ha entrado en vigencia el 1 de agosto de 2008 y concluirá el 31 de julio de 2010 y se renovará, por periodos sucesivos e iguales de doce (12) meses cada uno, a partir del 1 de agosto de 2010, no pudiendo exceder, en total, de tres (3) prórrogas. Cada una de las renovaciones deberá ser fundada, previo informe de evaluación que por escrito hará el SERNAC respecto del servicio prestado, según lo establecido en la cláusula sexta y al cumplimiento de las normas del artículo 19 bis del D.L. N° 1.263, de 1975.

Conforme a las normas generales del Derecho, las partes dejan constancia que los actos de autoridad o los casos de fuerza mayor, que tengan incidencia en el desarrollo del contrato, son causas que liberan a las partes de la obligación de cumplir lo pactado.

#### **CLÁUSULA NOVENA: REAJUSTE DE PRECIOS**

Los precios establecidos en el Anexo D serán reajustados cada 12 meses, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en los 12 meses anteriores.

Conforme a lo anterior, al vencimiento del primer año de vigencia del presente contrato, los precios serán reajustados conforme a la variación que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor en el periodo transcurrido entre el 1 de agosto de 2008 y el 31 de julio de 2009, y así sucesivamente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: TÉRMINO ANTICIPADO**

Si DTS incurriese en algunas de las siguientes causales, SERNAC podrá poner término anticipado al contrato, en cualquier época, dando aviso por escrito a DTS mediante carta certificada despachada al domicilio de éste, con treinta (30) días corridos de antelación:

- Incumplimiento de las obligaciones relativas a los servicios contratados o de sus obligaciones laborales o previsionales para con su personal.
- Incumplimiento reiterado a las obligaciones como Proveedor según Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección de Derechos de los Consumidores.
- Estado de notoria insolvencia.
- Disolución de la empresa.

#### **CLAUSULA UNDÉCIMA: ANEXOS**

Los términos y definiciones usados en los anexos tienen el mismo significado de los términos y definiciones de este contrato. Los anexos que se señalan a continuación son parte integrante de este contrato:

- ANEXO A – PRODUCTO CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
- ANEXO B – PRODUCTO DESARROLLO DE PORTABILIDAD DEL SISTEMA
- ANEXO C - PRODUCTO ALOJAMIENTO, ADMINISTRACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL SISTEMA
- ANEXO D - PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO
- ANEXO E - MULTAS
- ANEXO F – PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES."

2. Se deja constancia de que el texto íntegro del contrato, con sus respectivos anexos, está incorporado a la Resolución N° 66, de 20 de julio de 2009, de este Servicio.

3. La renovación es por un período de doce meses a partir del 1 de agosto de 2010, corresponde a la segunda del contrato y, conforme a

la cláusula octava del contrato original, podrá, a su vencimiento, convenirse una tercera renovación cumpliéndose las condiciones que se establecen en la misma cláusula.

4. A fin de garantizar el fiel cumplimiento del contrato, para el producto **Centro Nacional de Atención al Consumidor**, y de acuerdo con lo establecido en la cláusula séptima del contrato original, DTS debe hacer entrega al SERNAC de una boleta bancaria, nominativa e irrevocable, pagadera a la vista, extendida a favor del Servicio Nacional del Consumidor, por la suma de \$15.000.000 (quince millones de pesos), con vigencia mayor en 30 días a la duración de la prórroga.

Asimismo, conforme a la misma cláusula séptima, DTS debe hacer entrega al SERNAC de una boleta bancaria, nominativa e irrevocable, pagadera a la vista, extendida a favor del Servicio, por la suma de \$10.000.000 (diez millones de pesos), con vigencia mayor en 30 días a la duración de la renovación, para garantizar el fiel cumplimiento del contrato en relación a los productos **Desarrollo de Portabilidad del Sistema de Alojamiento, Soporte, Administración y Modificación del Sistema**.

La constitución de las garantías es previa a cualquier pago que corresponda a favor de DTS.

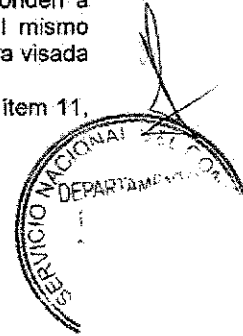
5. Efectúense los pagos que corresponden a DTS Ltda. conforme a la cláusula tercera del contrato original y al anexo D del mismo contrato, previa constitución de las garantías antes indicadas y presentación de factura visada por el Departamento de

6.- Impútese el gasto al subtítulo 22, ítem 11, asignación 003 del presupuesto del año 2010 de este Servicio.

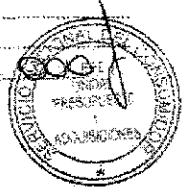
Anótese, refréndese y comuníquese.



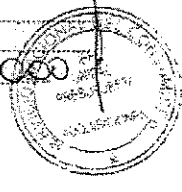
JUAN ANTONIO PERIBONIO PODUJE.  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor



REFRENDACION  
Obligación número 2010  
Centro de Costo Gestión y Control  
Cta. Presupuestaria 2211003  
150.000.000  
Total Obligación \$



REFRENDACION  
Obligación número 2011  
Centro de Costo Gestión y Control  
Cta. Presupuestaria 2211003  
210.000.000  
Total Obligación \$



### RENOVACIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En Santiago de Chile, a 14 de julio de 2010, entre el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por su Director Nacional, don Juan Antonio Peribonio Poduje, cédula de identidad N° 7.834.852-3, ambos domiciliados en esta ciudad, en calle Teatinos N° 50, piso 8, Comuna de Santiago, en adelante "SERNAC", por una parte; y por la otra, la empresa "DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS LTDA.," Rut N° 78.080.440-8, representada por don Luis Reinaldo Montecinos Aguirre, cédula nacional de identidad N° 7.014-909-5, y doña Apolonia Ratinoff Ratinoff, cédula nacional de identidad N° 7.814.489-0, todos domiciliados en esta ciudad, calle Rosas N° 1444, comuna de Santiago, en adelante "DTS Ltda." o "el Proveedor", se ha convenido lo siguiente:

**CLÁUSULA PRIMERA:** Con fecha 1 de agosto de 2008, se suscribió entre las partes comparecientes un contrato de prestación de servicios por el cual DTS Ltda. se comprometió a prestar al SERNAC los servicios de Call Center y Alojamiento y Administración de Workflow para funcionamiento del "Centro de Atención al Consumidor" de SERNAC.

Los servicios se establecen en forma detallada en las Bases de Licitación del Centro de Contacto ID 1611-5-LP08 del Portal "MercadoPublico" de la Dirección de Compras y Contratación Pública y están descritos en los Anexos A, B, C, E y F del contrato referido.

El contrato está reproducido íntegramente en la Resolución N° 66, de 20 de julio de 2009, del Servicio Nacional del Consumidor.

**CLÁUSULA SEGUNDA:** Por la cláusula octava del contrato, las partes acordaron que el contrato entraría en vigencia el 1 de agosto de 2008 y concluiría el 31 de julio de 2010 y se renovaría, por períodos sucesivos e iguales de 12 meses cada uno, a partir del 1 de agosto de 2010, no pudiendo exceder, en total, de tres prórrogas. Cada una de las renovaciones debía ser fundada, previo informe de evaluación que el SERNAC haría respecto del servicio prestado, el que ha sido emitido por su Departamento de Gestión Territorial y Canales.

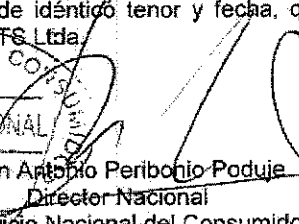
**CLÁUSULA TERCERA.** Por el presente acto, los comparecientes dejan constancia de su voluntad de renovar el contrato señalado en la cláusula primera, por un período de 12 meses, a contar del 1 de agosto de 2010, el que vencerá el 31 de julio de 2011.

**CLAUSULA CUARTA. PERSONERIAS** La personería de don Juan Antonio Peribonio Poduje que lo faculta para representar al Servicio Nacional del Consumidor consta del Decreto Supremo N° 177, de fecha 8 de junio de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que lo designa Director Nacional del Servicio.

La personería de don Luis Reinaldo Montecinos Aguirre, que lo faculta para representar a DTS Ltda. consta de la escritura pública de fecha 17 de marzo de 2004, otorgada ante el Notario Público de Santiago, don Cosme Gomilla Gatica. A su vez, la personería de doña Apolonia Ratinoff Ratinoff consta de la escritura pública de fecha 5 de noviembre de 2008 otorgada ante el mismo Notario Público.

El presente documento se firma en ocho ejemplares, de idéntico tenor y fecha, quedando siete de ellos en poder del SERNAC y uno en poder de DTS Ltda.  
Para constancia firman:

  
Luis Reinaldo Montecinos Aguirre

  
Juan Antonio Peribonio Poduje  
Director Nacional  
Servicio Nacional del Consumidor

  
Apolonia Ratinoff Ratinoff  
DTS Ltda.

