



DECRETO N.º E-DEX03379-2025

APRUEBA APLICACIÓN DE MULTA A PROVEEDOR TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A., POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO POR LICITACIÓN PÚBLICA ID 2322-33-LP21 "CONTRATO DE SUMINISTRO SERVICIO DE INTERNET DEDICADO".

Vallenar, 01/08/2025

VISTOS:

1. MEMORANDO N.º ADM-DIM-M00045-2025, de fecha 11 de julio de 2025 emanado de Administración Municipal, que solicita elaboración de decreto de aplicación de multas;
2. INFORME N.º DAJ-I00059-2025, de fecha 27 de mayo de 2025 emanado de Dirección Jurídica, evacúa informe jurídico sobre incumplimientos en contrato que se indica;
3. INFORME N.º ADM-DIM-I00050-2025, de fecha 20 de mayo de 2025, emanado del Departamento de Informática, dependiente de la Administración Municipal, sobre incumplimiento contractual en servicio adjudicado por Licitación Pública ID 2322-33-LP21;
4. Decreto Exento N.º 3758, de fecha 23 de diciembre de 2021, que aprueba contrato de suministro Licitación Pública ID 2322-33-LP21 SERVICIO DE INTERNET DEDICADO entre la Ilustre Municipalidad de Vallenar y Telefónica Empresas Chile S.A.;
5. Contrato de suministro por Licitación Pública ID 2322-33-LP21 denominada "CONTRATO DE SUMINISTRO SERVICIO DE INTERNET DEDICADO", suscrito entre la Ilustre Municipalidad de Vallenar y Telefónica Empresas Chile S.A., con fecha 17 de agosto de 2021;
6. Bases Administrativas Especiales de la Licitación Pública ID 2322-33-LP21 "CONTRATO DE SUMINISTRO SERVICIO DE INTERNET DEDICADO";
7. Bases Técnicas Licitación Servicio de Internet Dedicado, Banda Ancha para la Ilustre Municipalidad de Vallenar, 2021;
8. Decreto Exento N.º 5073 de fecha 06 de diciembre del año 2024, que nombra a don Víctor Isla Lutz como alcalde de la comuna de Vallenar;
9. Decreto N.º E-DEC04778-2024 de fecha 04 de diciembre del año 2024, que nombra a doña Janelle Ávalos Olivares como Secretaria Municipal;
10. Dictámenes N.º 65.769 y 65.791 de 2014, y N.º 21.861 de 2018 emanados de la Contraloría General de la República;
11. Ley N.º 19.886 de Compras Públicas "Ley de Bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios", su reglamento y modificaciones posteriores;
12. Ley N.º 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado;
13. Y, las facultades que confiere la Ley N.º 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus Modificaciones.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Ilustre Municipalidad de Vallenar ejecutó un proceso de licitación pública, a través del Portal Mercado Público con la ID 2322-33-LP21 denominada "CONTRATO DE SUMINISTRO SERVICIO DE INTERNET DEDICADO", del cual resultó adjudicado el proveedor **TELEFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A., RUT N.º 78.703.410 1**, con quien se suscribió, en definitiva, el respectivo contrato de suministro con fecha 17 de agosto de 2021, aprobado por Decreto Exento N.º 5073 de fecha 06 de diciembre de 2021;
2. El deber garante de la Ilustre Municipalidad de Vallenar de resguardar los intereses de la Entidad Edilicia, otorgando una protección al patrimonio municipal, concernientes en la buena ejecución del contrato denominado "CONTRATO DE SUMINISTRO SERVICIO DE INTERNET DEDICADO" celebrado entre las partes con fecha 17 de agosto de 2021 y aprobado por Decreto Exento N.º 5073 de fecha 06 de diciembre de 2021;
3. Que, conforme al INFORME N.º ADM-DIM-I00050-2025, de fecha 20 de mayo de 2025, emanado del Departamento de Informática, dependiente de la Administración Municipal, investida de su rol de

Unidad Técnica, da cuenta de hechos que constituyen incumplimientos contractuales a la prestación del servicio licitado, habiéndose interrumpido imprevistamente el servicio de internet dedicado por causas injustificadas durante 19 horas y 20 minutos, durante el día 07 de mayo de 2025 desde las 14:40 horas, sin haberse prestado soporte técnico en terreno, de las cuales, detalla lo siguiente:

- (a) **Incumplimiento del SLA (Service Level Agreement):** Aunque las Bases Técnicas establecen claramente que el proveedor debe garantizar soporte técnico 7x24x365 días del año, con un tiempo máximo de asistencia técnica en terreno de 4 horas, en el incidente reportado no se recibió asistencia técnica en terreno en ningún momento; mientras que, la interrupción del servicio superó en más de 4 veces el tiempo máximo establecido para la resolución de incidencias;
 - (b) **Incumplimiento por interrupción injustificada:** La interrupción del servicio se produjo sin mediar un aviso previo, sin justificación técnica presentada por el proveedor y sin causas de fuerza mayor, y;
 - (c) **Incumplimiento en la entrega del servicio:** La no prestación del servicio injustificadamente el 19 horas y 20 minutos constituye una infracción en la entrega del servicio conforme a lo contratado;
4. Que, mediante MEMORANDO N.º ADM-DIM-M00045-2025, de fecha 11 de julio de 2025, la Administración Municipal comunica su determinación de aplicar las multas que correspondan a los incumplimientos contractuales señalados, conforme a las recomendaciones formuladas por el Departamento de Informática, lo indicado en las Bases Administrativas Especiales de la licitación, específicamente en su artículo 24, el contenido de las bases técnicas, lo ofertado por el proveedor adjudicado y el respectivo contrato, conforme al siguiente detalle:
- (a) **0.5 UTM** por la interrupción injustificada del servicio;
 - (b) **5% del valor neto de la Orden de Compra** correspondiente por incumplimiento en la entrega del servicio, y;
 - (c) **5% del valor neto de la Orden de Compra** por incumplimiento del SLA, específicamente por la ausencia de soporte técnico en terreno;
5. El impacto operacional para la Ilustre Municipalidad de ValLENAR provocado por la interrupción del Servicio de Internet Dedicado, causando:
- (a) Paralización completa de las funciones administrativas que dependen de la conectividad;
 - (b) Imposibilidad de acceso a sistemas críticos de la gestión municipal;
 - (c) Afectación directa al servicio de atención a la comunidad;
 - (d) Imposibilidad de acceso a servicios en la nube y aplicaciones en línea;
 - (e) Retrasos en la gestión documental y trámites municipales, y;
 - (f) Pérdida de horas-hombre por inactividad forzada del personal municipal;
6. Que, la Contraloría General de la República en su variable jurisprudencial, y entre otras, en los dictámenes N°65.769 y 65.791 de 2014, y N°21.861 de 2018, ha referido que la estricta sujeción a las bases *"(...) constituye un principio rector que rige tanto el desarrollo del proceso licitatorio como la ejecución del correspondiente contrato y que dicho instrumento, en conjunto con la oferta del adjudicatario, integran el marco jurídico aplicable a los derechos y obligaciones de la Administración y del proveedor, a fin de respetar la legalidad y transparencia que deben primar en los contratos que celebren"*. Además, que, *"(...) el fundamento que origina las multas es un incumplimiento contractual y no una infracción, por lo que no revisten la calidad de una sanción administrativa. Más bien se trata de una consecuencia jurídica de una situación expresamente prevista en las bases y en el contrato"*.
7. Que, a mayor abundamiento, el artículo 1.556 del Código Civil -aplicable supletoriamente a la Ley N.º 19.886, según su artículo Primero-, en lo que interesa al asunto tratado en este acto administrativo, ilustra que se incumple un contrato: cuando no se ha cumplido una obligación, cuando la obligación se ha cumplido imperfectamente o cuando se ha retardado el cumplimiento; de ahí que sea útil tenerlo en consideración para la decisión que aquí se contiene, y;
8. Por tanto, en aplicación de la normativa vigente, estándares administrativos, las disposiciones contenidas en el contrato de suministro por **Licitación Pública ID 2322-33-LP21** denominada **"CONTRATO DE SUMINISTRO SERVICIO DE INTERNET DEDICADO"**, suscrito con fecha 17 de agosto

de 2021 entre la Ilustre Municipalidad de Vallenar y **TELFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.**, resulta procedente decretar lo siguiente:

DECRETO:

1. **APLÍQUESE**, al proveedor **TELFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.**, RUT N.º **78.703.410-1**, por los incumplimientos al contrato de suministro por **Licitación Pública ID 2322-33-LP21** denominada **“CONTRATO DE SUMINISTRO SERVICIO DE INTERNET DEDICADO”**, habiéndose interrumpido imprevistamente el servicio de internet dedicado por causas injustificadas durante 19 horas y 20 minutos, el día 07 de mayo de 2025 desde las 14:40 horas, sin haberse prestado soporte técnico en terreno, las multas que a continuación se detallan:
 - (a) **0.5 UTM** por la interrupción injustificada del servicio;
 - (b) **5% del valor neto de la Orden de Compra** correspondiente por incumplimiento en la entrega del servicio, y;
 - (c) **5% del valor neto de la Orden de Compra** por incumplimiento del SLA, específicamente por la ausencia de soporte técnico en terreno.
2. **EL VALOR** de la multa de 0,5 UTM, a la fecha de hoy, asciende a **\$34.323 (treinta y cuatro mil trecientos veintitrés pesos)**, que, deberán descontarse conjuntamente a la multa del 5% del valor neto de la Orden de Compra correspondiente por incumplimiento en la entrega del servicio **y a la de 5% del valor neto de la Orden de Compra** por incumplimiento del SLA, específicamente por la ausencia de soporte técnico en terreno.
3. **NOTIFÍQUESE** de las multas que se aplican en el presente acto administrativo por la Unidad Técnica, a la empresa **TELFÓNICA EMPRESAS CHILE S.A.**, RUT N.º **78.703.410-1**, de manera escrita, mediante carta certificada, indicando que consta de un plazo de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación, para presentar sus descargos, en conformidad a lo señalado en las bases administrativas de la Licitación. Trascurrido el plazo indicado, la Unidad Técnica deberá Pronunciarse con ocasión de los descargos presentados, y en caso contrario, con ocasión de hacer efectiva la imposición de las multas.
4. **ENTRÉGUESE** los antecedentes que correspondan al Departamento de Informática, en su calidad de Unidad Técnica, a objeto de que realice la tramitación correspondiente para notificar a la empresa de las multas que trata el presente acto.
5. **TÓMESE** debida nota por quien corresponda, para los fines a que haya lugar.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE.

JAVA /aecc



Firma Electrónica Avanzada
Janelle Caroline Avalos Olivares
Secretario Municipal
Fecha: 04/08/2025 13:33:16 -0400



Firma Electrónica Avanzada
Víctor Manuel Isla Lutz
Alcalde
Fecha: 04/08/2025 10:41:30 -0400

Distribución: Telefónica Empresas Chile S.A.; Dpto. de Informática, Administración Municipal; DAF; Oficina de Licitaciones, SECPLA; Dirección de Control Interno; Oficina de Transparencia Municipal, Archivo Dirección Jurídica; Oficina de Partes IMV.



Este documento ha sido suscrito por medio de una Firma Electrónica Avanzada según lo señalado en la Ley N° 19.799.
El documento original puede ser visualizado en <https://aplicaciones.vallenar.cl> ingresando el siguiente código de verificación :
9xjl20250801-60563