

Aprueba Compra Directa al proveedor “**KALLPLAT CHILE LIMITADA**”, RUT N° **76.071.717-7**, para la adquisición de:

**“SERVICIO DE CALL CENTER PARA IMPLEMENTAR SUBSIDIO DE ENERGIA 2024”.**

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N° 18.410, Orgánica de SEC, artículo 7º, letra e); en el DFL N° 1/19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 21.640, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año 2024; la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; su Reglamento aprobado mediante el D.S. N° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda; y las Resoluciones N° 6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República, sobre trámite toma de razón.

**CONSIDERANDO:**

1º.- Que el artículo 22 de la ley N° 18575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado establece que: *Los Ministerios son los órganos superiores de colaboración del Presidente de la República en las funciones de gobierno y administración de sus respectivos sectores, los cuales corresponden a los campos específicos de actividades en que deben ejercer dichas funciones. Para tales efectos, deberán proponer y evaluar las políticas y planes correspondientes, estudiar y proponer las normas aplicables a los sectores a su cargo, velar por el cumplimiento de las normas dictadas, asignar recursos y fiscalizar las actividades del respectivo sector.*

2º.- Que el artículo 22 de la ley N° 18575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, señala que: *Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios, cuyas políticas, planes y programas les corresponderá aplicar.* Y su artículo 29 inciso 3º establece que: *Los servicios descentralizados actuarán con la personalidad jurídica y el patrimonio propios que la ley les asigne y estarán sometidos a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio respectivo.*

3º.- Que la ley N° 18.410, Orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, establece que este es un servicio público descentralizado que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía.

4º.- Que, el inciso segundo del artículo 151º de la LGSE dispone que si dentro de un período igual o menor a 6 meses, las tarifas eléctricas para usuarios residenciales, urbanos y rurales, registrasen un incremento real acumulado, igual o superior a 5%, el Presidente de la República, mediante decreto supremo fundado expedido a través del Ministerio de Energía, que deberá ser suscrito, además, por el Ministro de Hacienda, podrá establecer un subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica que favorecerá a usuarios residenciales de escasos recursos, calificados como tales a través de la ficha de familia respectiva o el instrumento que la reemplace, que se encuentren al día en el pago de las cuentas por concepto de dicho consumo.



Caso: 2064788 Acción: 3659929 Documento: 4080465

VºBº WRR/RA./RRA/JAC/PFM/NMM

1/4

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3659929&pd=4080465&pc=2064788>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

5°.- Que, la Ley N° 21.667, incorpora una herramienta adicional para aquellas familias vulnerables que enfrentarían aumentos en las cuentas de electricidad. Con dicho fin, el artículo sexto transitorio de la Ley N° 21.667 estableció que, durante los años 2024, 2025 y 2026, se otorgaría el subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica para usuarios residenciales a que se refiere el artículo 151° de la LGSE, mediante decreto supremo, fundado, expedido a través del Ministerio de Energía, dictado bajo la fórmula “por orden del Presidente de la República”, el que deberá ser suscrito además, por el Ministro de Hacienda y el Ministro de Desarrollo Social y Familia.

6°.- Que, respecto de la vigencia del subsidio establecido en el artículo sexto transitorio de la Ley N° 21.667, en atención a la magnitud de las alzas en las tarifas eléctricas que implicaría el procedimiento de normalización tarifaria, el mensaje que dio origen a la Ley N° 21.667 señala que *“esta iniciativa persigue avanzar en equidad tarifaria estableciendo un subsidio transitorio, para los años 2024, 2025 y 2026, dirigido a familias de menores recursos, con el fin de paliar los aumentos en el período en que los precios de energía experimentarán las mayores alzas.”* (Historia de la Ley N° 21.667, página 5), por lo que el subsidio que se establece a través del presente acto administrativo abarcará los tres años indicados en la norma, sin perjuicio de la existencia de procesos semestrales para actualizar los datos de los hogares beneficiados por el subsidio transitorio y verificar que éstos aun cumplen con los necesarios para acceder al beneficio.

7°.- Que, respecto a la regulación del subsidio establecido en el artículo sexto transitorio de la Ley N° 21.667, aquella norma dispone que éste favorecerá a usuarios residenciales pertenecientes a los hogares identificados de acuerdo al instrumento del artículo 5° de la Ley N° 20.379, o el instrumento que lo reemplace, que se encuentren al día en el pago de las cuentas por concepto de dicho consumo y según los requisitos que se establezcan en el decreto respectivo, en el cual, además, se regulará el procedimiento de concesión, pago y demás normas necesarias para su otorgamiento.

8°. - Que, en el marco de la tramitación legislativa de la Ley N° 21.667 se estableció que el mecanismo regulado en su artículo sexto transitorio permitiría entregar el subsidio transitorio al pago del consumo de energía eléctrica para usuarios residenciales a, al menos, un millón de hogares (Historia de la Ley N° 21.667, páginas 51, 75 y 97).

9°: - Que el Ministerio de Energía ha encargado al servicio llevar adelante una serie de tareas relacionadas con la difusión y postulación del subsidio.

10°. - Que la ley N° 21.667 fue publicada el 30.04.2024, debiendo estar operativo el subsidio referido a contar del mes de julio del 2024.

11°.- Que analizados todos esos antecedentes, los plazos referidos y tomando en consideración el artículo 3° de la Ley N° 18575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado que dispone: *“La Administración del Estado está al servicio de la persona humana; su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución y la ley, y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal, resulta imperativo para el servicio recurrir a la compra directa por urgencia, sin dejar de lado lo que dispone el artículo 6° inciso final de la ley de compras, N° 19886 que señala: En todo caso, la Administración deberá propender a la eficacia, eficiencia y ahorro en sus contrataciones.*



Caso: 2064788 Acción: 3659929 Documento: 4080465

V°B° WRR/RA./RRA/JAC/PFM/NMM

2/4

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3659929&pd=4080465&pc=2064788>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

12°.- Que, el Departamento de Experiencia Ciudadana, ha requerido la contratación del servicio de call center para implementar el Subsidio de Energía, mediante la Orden de Trabajo N° 208 de fecha 12 de junio de 2024.

13°. - Que, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles necesita en forma urgente proveer este servicio, con un proveedor que cuente con las exigencias para ser contratado por el estado, considerando que este servicio es estratégico para la atención de nuestros usuarios.

14°. - Que, el servicio a adquirir no se ha encontrado disponibles en el catálogo de bienes y servicios ofrecidos en el Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en la modalidad de Convenios Marcos vigentes, acorde a lo dispuesto en el artículo 14 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, según lo requerido.

15°. - Que, de acuerdo con lo expresado, la presente adquisición se efectuará a través del mecanismo excepcional de compras denominado trato directo, aplicando la causal de "compra urgente", conforme lo dispone el Art. 8 letra c) de la Ley N° 19.886, en relación con el Art. 10, N° 3, del D.S. 250/2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios. Lo anterior, por cuanto, tal como se expresó precedentemente, es indispensable para la institución contar en forma óptima el servicio de call center, lo cual hace necesario ocupar este mecanismo de compra que garantiza la necesaria diligencia y rapidez que la envergadura de dicha implementación exige. Dicha rapidez y diligencia, sería imposible de cumplir a través de un procedimiento de licitación pública.

16°. - Que esta Superintendencia dispone de los fondos necesarios para la contratación del producto requerido asignados al presupuesto vigente.

#### RESUELVO:

1. **AUTORÍCESE**, la contratación por medio de Trato Directo a la empresa, "**KALLPLAT CHILE LIMITADA**", RUT N° **76.071.717-7**, para la adquisición del "Servicio de Call Center para implementar el Subsidio de Energía 2024", el cual será a contar del 17 de junio del 2024 y hasta el 31 diciembre del 2024.

2. **EMÍTASE**, la orden de compra correspondiente al monto de \$ 179.373.777 (Ciento setenta y nueve millones trescientos setenta y tres mil setecientos setenta y siete pesos), impuestos incluidos, el cual será cancelado en forma mensual y de acuerdo con el tráfico informado por el Departamento de Experiencia Ciudadana. El monto antes enunciado podrá ser ampliado o, disminuido en hasta un 30% considerando la demanda generada por la ciudadanía en el tráfico.

3. **IMPÚTESE**, a los fondos del Presupuesto vigente de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el Subtítulo 22, Ítem 05, Asignación 005, y sujeto a disponibilidad presupuestaria de la Institución.

4. **SUSCRÍBASE**, entre las partes el contrato respectivo de prestación de servicios y díctese la resolución aprobatoria del mismo.



Caso: 2064788 Acción: 3659929 Documento: 4080465

VºBº WRR/RA./RRA/JAC/PFM/NMM

3/4

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3659929&pd=4080465&pc=2064788>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)

**5. PUBLÍQUESE** la presente Resolución de Trato Directo en la Plataforma de Licitaciones ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)) del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público ([www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)).

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**MARTA CABEZA VARGAS**  
Superintendenta de Electricidad y Combustibles



Firmado digitalmente por

**MARTA CABEZA VARGAS**



Caso: 2064788 Acción: 3659929 Documento: 4080465  
VºBº WRR/RA./RRA/JAC/PFM/NMM

4/4

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3659929&pd=4080465&pc=2064788>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - [www.sec.cl](http://www.sec.cl)