

«RIT»

Foja: 1

FOJA: 1774 .- (Mil setecientos  
setenta y cuatro)

NOMENCLATURA	: 1. [40]Sentencia
JUZGADO	: 8º Juzgado Civil de Santiago
CAUSA ROL	: C-22385-2014
CARATULADO	: FONDO NACIONAL/ ADEXUS S A

Santiago, treinta de Diciembre de dos mil diecinueve.-

### VISTOS:

A fojas 1, doña Jeanette Vega Morales, médico cirujano, directora nacional del Fondo Nacional de Salud, persona jurídica de Derecho Público y en su representación, ambos con domicilio en calle Monjitas N° 665 viene en interponer demanda de indemnización de perjuicios, en juicio ordinario, en contra de la empresa Adexus S.A., representada legalmente, por don Carlos Busso Vyhmeister, desconoce profesión, ambos domiciliados en calle Miraflores N°383.

Fundamentando su demanda indicó que se celebró con la demandada un contrato cuyo fin era disponer de una solución basada en aplicaciones y servicios computacionales integrados, para el soporte de los procesos de negocios definidos como esenciales para la demandante, que permitieran asegurar a sus beneficiarios el acceso a las prestaciones de salud contempladas en el Libro II del DFL N° 1 de 2005 del Ministerio de Salud, y que permitiera focalizar de manera eficiente el uso de los recursos públicos, adjudicándose la licitación, según da cuenta la Resolución Exenta 4.1D/N°6785, de fecha 25 de Noviembre de 2012.

Agrega que con fecha 23 de Diciembre de 2011, las partes celebraron el contrato denominado: “CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL SISTEMA CORPORATIVO DE INFORMACION ETAPA I”, el que fue aprobado mediante Resolución 4.1D/N°9, de 9 de Enero de 2012, siendo tornado razón por la Contraloría General de la Republica el 19 de Marzo del citado año.

Dicho contrato se dividió en 3 fases, las cuales eran Fase 1, con fecha de entrega el 19 de Noviembre de 2012, Fase 2, con fecha de entrega el 19 de Marzo de 2013, y Fase 3, con fecha de entrega el 19 de Julio de 2013, en que el precio total de los servicios contratados a Adexus S.A., según la cláusula cuarta del mismo ascendió a la suma equivalente en UF1.070.348,22 IVA incluido.



«RIT»

Foja: 1

Indica que los productos y servicios no fueron recibidos conformes , razón por la cual se produjo un grave deterioro al servicio de calidad, que por imperativo legal y reglamentario la Institución está obligada a entregar a la ciudadanía, y todo por la falta de completa y oportuna entrega de los servicios contratados de la que Adexus S.A. fue responsable, según las obligaciones que le impuso el contrato, por lo que, atendido los reiterados incumplimientos de las obligaciones que le impuso el contrato, el Fondo Nacional de Salud notificó a Adexus S.A. su intención de poner término anticipado al contrato, en la forma que da cuenta el ORD 4 A/N°8790, de 30 de Junio de 2014, señalándole las razones de tal decisión y sus derechos a hacer las alegaciones que estimare pertinentes, lo que hizo con fecha 18 de Julio de 2014, presentando descargos u observaciones a la notificación que éste Servicio le hizo, centrando sus alegaciones en la circunstancia que las Fases 1; 2 y 3 del contrato fueron entregadas a cabalidad por Adexus S.A. y a su vez, recibidas a conformidad por el Fondo Nacional de Salud, solicitando se deje sin efecto la notificación de término anticipado, lo que no fue aceptado por esta parte, pues no eran efectivos los hechos en que la demandada fundó sus pretensiones, decidiendo desde un punto de vista administrativo poner término anticipado al mismo, según da cuenta la Resolución Exenta 4 A/N° 3015, de fecha 23 de Septiembre de 2014 la que fue notificada a Adexus S.A. mediante carta certificada el día 29 del mismo mes y año.

Luego procedió a señalar los descargos y observaciones efectuados por Adexus con fecha 18 de Julio de 2014, así, respecto a la fase 1 Adexus S.A. entregó un conjunto de argumentos para justificar la entrega tardía e incompleta de esta fase; en el punto (a) entregó antecedentes de una modificación de la fecha de entrega. En los puntos (b) y (c) argumentó que se realizó una entrega total de la fase que habría sido certificada y aceptada por Fonasa.

Añade que la fase 1 tenía fecha comprometida de entrega el 19 de Noviembre de 2012 y Adexus realizó una entrega de documentación y componentes "para certificación" el 29 de Noviembre de 2012, sin embargo, las incidencias implicaron que su puesta en marcha fue hasta el 28 de Noviembre de 2013, y a pesar del extendido tiempo de retraso, dicha versión se habilitó con errores y carencias, como son, al 6 de junio de 2014 persistió un gran número de observaciones, en las que Fonasa solicitó 40 acciones correctivas, como consta en la carta 1 B/N°06 de la misma fecha, de estas observaciones la primera es invalidante, dado que no permitió ejecutar el proceso denominado Acreditación Masiva, materia que fue observada por Fonasa en Octubre de 2013 y que motivó la carta 1B/N°04 del 22 de mayo de 2014 en que se reclamó esta; con fecha 1 de julio de 2014, en carta N°55/2014, Adexus declaró haber corregido este proceso y solicitó a Fonasa



«RIT»

Foja: 1

que defina una contraparte técnica para certificar la nueva versión, siendo ejecutado finalmente con fecha 17 de Agosto de 2014 y la validación del proceso se entregó por carta 1B/N°22 del 3 de Septiembre de 2014.

Manifiesta que a la fecha persiste el resto de las observaciones, siendo las más críticas la devolución de pagos en exceso (DPE) y la devolución de cotizaciones a Isapre (DPI), los que se están gestionando con herramientas de escritorio. Un detalle completo de las observaciones se expone en el oficio ORD 4A/N°6464 del 15 de mayo de 2014, emitido por la Directora de Fonasa.

En relación a la fase 2, Adexus intentó justificar la entrega tardía de ésta, con resoluciones de un Comité que no tenía atribuciones para modificar las fechas de entrega (punto a) como también citó documentos que probarían la entrega total de la Fase 2 y su aceptación y certificación por parte de Fonasa (puntos b y c), sin embargo, la fase 2 tenía fecha de entrega el 19 de Marzo de 2013 y Adexus realizó dos entregas de documentación y componentes para certificación los días 22 de Julio y 15 de Octubre de 2013, siendo en ésta última fecha en la que realmente se entregaron elementos concretos para pruebas de certificación, las que constan en el Acta del 15 de noviembre del año 2013, siendo totalmente ambiguo en sus conclusiones, en especial en la frase "...certifica que el 100% de las pruebas de negocio han sido exitosas", sin embargo, en los Anexos 1 y 2 del mismo documento se encontró lo siguiente: De 206 pruebas realizadas en el Anexo 1, hay 119 pasadas y 87 falladas y de 97 pruebas realizadas en el Anexo 2, hay 56 pasadas y 41 falladas, pudiendo concluir que las pruebas fueron realizadas en un 100% pero no fueron exitosas en un 100%, persistiendo los errores hasta hoy, ya que nunca fueron corregidos por Adexus.

Respecto a la fase 3, Adexus aseguró que ésta había sido recibida por Fonasa con fecha 25 de Abril de 2014, pero tanto el material entregado como la oportunidad en que se realizó no son válidos, ya que ésta fase tenía fecha comprometida de entrega el 19 de Julio de 2013 y Adexus realizó una entrega de documentación y componentes en medios de respaldo "para certificación" el 25 de Abril de 2014.

Por lo tanto, queda de manifiesto el grave incumplimiento por parte de Adexus de las obligaciones que impuso el contrato, no emprendiendo un trabajo de arreglos de los errores y falencias de las fases 1 y 2, a pesar de las solicitudes, haciendo imposible la realización de pruebas dado que la fase 3 requería información cargada en las fases anteriores, que debido a los errores y omisiones de las fases anteriores, fue imposible cargar.

Añade que con fecha 19 de Mayo de 2014, Fonasa envió la carta 1B/N°02, reiterando a Adexus la necesidad de corregir los errores de la fase 1, el cual era el único que podría utilizarse.



«RIT»

Foja: 1

En relación al derecho, señaló que este contrato fue celebrado en el ámbito de la Ley N° 19.886, que contiene la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y en relación al artículo 1 y 13 de dicha ley, ésta facultó a la administración del Estado, de la que forma parte FONASA, para terminar el contrato, entre otras cosas, por el incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante. Lo que la ley exige es que la resolución que le puso término debe ser fundada, como ocurre con todo acto administrativo, agregando que el contrato con Adexus se encuentra terminado, haciéndose efectivo a través de la Resolución Exenta 4 A/N°3105, de 23 de Septiembre de 2014, siendo ésta notificada a Adexus S.A.

En relación a la indemnización de perjuicios, y previa cita del artículo 1489 del Código Civil y la ley la Ley N° 19.886, señaló que se entiende que la facultad del acreedor para demandar indemnización de perjuicios existe en la medida que previamente haya solicitado el cumplimiento forzado o la resolución del contrato.

Respecto a los perjuicios por daño emergente, el actor señaló que entre Noviembre de 2013 y Agosto de 2014, Adexus no ejecutó en la base de datos operacional el proceso conocido como Acreditación Masiva, lo que provocó un fuerte aumento en el número de personas que fueron calificadas erróneamente como beneficiarios del Sistema Público de Salud, sin tener tal condición, obteniendo beneficios y prestaciones de salud a los cuales no tenían derecho, lo que trajo consigo un grave perjuicio en el presupuesto destinado a entregar prestaciones de calidad a sus afiliados y beneficiarios, así, según estimaciones, el costo de las prestaciones otorgadas se valorizó en \$1.125.643.177.

En segundo lugar arguye respecto de pagos efectuados por servicios no otorgados por Adexus, que con fecha 6 de marzo de 2014, el jefe del Departamento de Tecnologías de Información y Procesos de Fonasa, emitió un informe técnico, en el que concluyó que la Fase 1 del contrato, no estaba entregada y que el proceso de cotizaciones no se encontraba íntegramente implementado, de manera que no estaba operativa la funcionalidad de “Reportes e Informes”, siendo esencial para la actividad del Departamento de Finanzas de la Institución, entidad que es el soporte financiero y contralor del financiamiento del Seguro Público de Salud, a nivel país.

Ahora bien, el pago de los servicios que componían la Fase 1, y su exigibilidad estaban condicionados a la entrega total de los procesos, pero sin embargo Adexus cobró y Fonasa pagó erróneamente siete cuotas de los servicios de implementación, ascendente a un total de \$ 168.458.429 y a la totalidad de los servicios de explotación, cuando ni siquiera se habían



«RIT»

Foja: 1

implementado los procesos, por un total de \$400.748.429, es decir Adexus percibió indebidamente la suma total por estos conceptos de \$569.207.210, de esta forma, al tomar conocimiento de esta situación, el Fondo Nacional de Salud solicitó a Adexus el reintegro de dichos pagos, mediante ORD 4A/N° 3297, de 14 de Marzo de 2014, sin que exista respuesta alguna al efecto.

En tercer lugar, y respecto a cesiones de créditos hechas por Adexus y de las cuales el Fondo Nacional de Salud tiene obligación de pago respecto de los cesionarios, manifestó que desde Octubre de 2013 hasta el mes de Enero de 2014, Adexus S.A. emitió 10 facturas electrónicas por una total de \$853.236.740 por servicios que no se prestaron y que nunca pudieron ser recibidos a satisfacción por esta parte; dichas facturas fueron cedidas a distintas empresas de factoring, notificándose la cesión a este Servicio, sin que algún funcionario hiciere observación alguna en los términos que prevé la ley 19.983, así, los créditos cedidos y de los que dan cuenta esas facturas carecen de causa, pues el valor que se cobró corresponde al precio de servicios que no fueron otorgados ni tampoco recibidos con las exigencias de los términos de que da cuenta el contrato, por lo tanto, las mencionadas empresas de factoring en reguardo de sus legítimos derechos iniciaran acción de cobro en contra del Fondo Nacional de Salud, a fin que éste pague los créditos cedidos por Adexus, lo que es injusto, pues este Servicio deberá pagar a terceros obligaciones de Adexus, por servicios que el demandado nunca entregó en los términos pactados.

Por tanto, y previa cita de disposiciones legales, solicitó tener por presentada, demanda de indemnización de perjuicios, en juicio ordinario, en contra de la empresa Adexus S.A., representada legalmente por con Carlos Busso Vyhmeister, a fin de que la acoja en todas sus partes y en definitiva declare :

1.- Que Adexus S.A. deberá pagar al Fondo Nacional de Salud, la suma de \$1.125.643.177, por los costos y gastos en que incurrió su representada, por la circunstancia de haber otorgado prestaciones de salud a aproximadamente 400.000 usuarios, afiliados o beneficiarios, sin que éstos tuvieran derecho a las mismas, pues no tenían tales calidades, todo por el hecho del atraso de diez meses por parte de Adexus S.A. en entregar oportunamente el registro de afiliados y beneficiarios, en el proceso denominado Acreditación Masiva

2.- Que Adexus S.A. deberá restituir y pagar al Fondo Nacional de Salud la suma de \$569.207.210 que se desglosa por los conceptos de haber percibido indebidamente siete cuotas de los servicios de implementación de la Fase 1 ascendente a \$168.458.781 y \$400.748.429 correspondientes a la totalidad de los servicios de explotación, por no haber existido entrega total de los procesos que componen dicha Fase 1.



«RIT»

Foja: 1

3.- Que Adexus S.A. deberá pagar al Fondo Nacional de Salud, la suma de \$ 853.236.475 que corresponde a las sumas de dinero que Fonasa estará obligado a pagar a los cesionarios de los créditos cedidos por Adexus S.A., a aquellos, habida consideración a que las facturas cedidas carecían de causa, pues los servicios y/o productos de que daban cuenta las mismas (facturas), no fueron recibidos a cabalidad ni a satisfacción por el Fondo Nacional de Salud, es decir los servicios que se cobraron no fueron entregados por Adexus.

4.- Que las sumas que US ordene pagar, deberán ser debidamente reajustadas, al momento de su pago efectivo

5.- Que se condene en costas al demandado.

A fojas 70, don Alejandro Espinoza Bustos, abogado, por Adexus S.A, contestó la demanda de indemnización de perjuicios, solicitando su total rechazo, con expresa condenación en costas, en mérito de las siguientes consideraciones de hecho y de derecho.

Indica que en virtud de un contrato licitado por Fonasa, denominado contrato SCI, Adexus desde noviembre de 2012 provee todo el servicio informático de administración de información y prestaciones que permite a Fonasa administrar el Seguro Público de Salud a nivel nacional, de ésta forma, planificó la implementación de un conjunto de procesos los que dividió en 3 fases, las que debían ser ejecutadas en un plazo de 16 meses que incluían esencialmente la plataforma computacional y de comunicaciones que sustentan las operaciones de Fonasa.

Señala que en cumplimiento del contrato, desde mayo de 2013 a noviembre de 2014, Adexus operó en forma ininterrumpida, entregando los servicios de soporte informático e información, tanto respecto de las aplicaciones desarrolladas por Adexus como a las desarrolladas por terceros, ejecutando un promedio aproximado de 1.402.752 operaciones diarias para Fonasa, de esta forma, y a objeto de cumplir el contrato, desarrollar el sistema informático y poder dar el soporte diario que permite a Fonasa operar hasta la fecha el Seguro Público de Salud, Adexus tuvo que efectuar y mantener una millonaria inversión de recursos, ascendente a \$12.654.728.328 que incluye gastos directos en personal profesional y técnico, software, hardware, instalaciones físicas, pago de licencias, boleta de garantía, como otros ingentes recursos financieros.

Arguye que en suma la administración y operación del Seguro Público de Salud, que por ley administra Fonasa, se soportó en un sistema de información sofisticado proveído por Adexus, el que funcionó a la perfección, toda vez que cualquier anomalía o falla implicaría que miles de usuarios a



«RIT»

Foja: 1

nivel nacional quedaran sin cobertura de salud, lo que sería un hecho público y notorio que no ocurrió en el período en que Adexus prestó el servicio.

No obstante ello, Fonasa con diversas excusas se ha negado a pagar por dicho servicio, puso término en forma abusiva al contrato, e hizo efectiva una millonaria boleta de garantía.

El demandado manifestó como primera defensa que cumplió cabal e íntegramente el Contrato SCI suscrito con Fonasa, no siendo efectivos los incumplimientos que reclama la actora, señalando que Adexus hizo entrega de la fase 1 a FONASA para su certificación el día 29 de noviembre de 2012, que fue el plazo formalmente convenido para su entrega, Fonasa por su parte, comunicó a Adexus su conformidad con esta fase (y por ende, la dio por recibida conforme) mediante dos documentos denominados “Acta Pruebas de Certificación Entrega Fase 1 del Proyecto Sistema Corporativo de Información (Etapa I)”, ambos de fecha 4 de marzo de 2013. Respecto a la fase 2, Adexus hizo entrega de ella con fecha 22 de Julio, una parte, y 15 de Octubre de 2013, la otra parte, fechas que fueron formalmente convenidas para ese efecto, en que la demora en su entrega se produjo porque Fonasa detectó la necesidad de incorporar procesos de negocio que no estaban incluidos en las bases técnicas, además de una herramienta llamada Gestor Documental, todo lo cual era imputable y de cargo de Fonasa, quien certificó la conformidad de esta fase, mediante documentos denominados “Acta Pruebas de Certificación Entrega Fase 2 del Proyecto Sistema Corporativo de Información (Etapa I)”, de fechas 14 de agosto (respecto de los componentes entregados el 22 de julio) y 15 de noviembre de 2013 (existiendo dos emitidos este día, para los aplicativos entregados el 15 de octubre).

Finalmente, Adexus entregó esta fase con fecha 25 de abril de 2014, mediante carta en que indicó a Fonasa que la aplicación se encontraba instalada y configurada con todos sus productos y servicios y que con esta entrega de aplicaciones de software, Fonasa debía dar inicio a su proceso de certificación de los aplicativos, el que no emitió pronunciamiento alguno en relación con la conformidad o falta de conformidad de los aplicativos de esta Fase, y por tanto, según el Contrato, la conformidad de dicha Fase se tuvo tácitamente certificada por Fonasa con fecha 25 de mayo de 2014.

Arguye que Adexus dió cumplimiento íntegro y oportuno al contrato, construyendo las 3 Fases de implementación de sus procesos y aplicaciones, las que fueron incorporadas por Fonasa en ambiente de producción de su sistema informático hasta que ésta puso término al servicio, en que dicho servicio de administración del Seguro Público de Salud nunca fue afectado por contingencia o falta de operatividad alguna, reforzando esto la circunstancia que Fonasa utilizó el soporte de Adexus hasta fines de noviembre de 2014,



«RIT»

Foja: 1

esto es, con bastante posterioridad a la presentación de ésta demanda, resultando evidente que Fonasa puso término anticipado y en forma unilateral al contrato, ignorando las argumentaciones de Adexus basadas en antecedentes objetivos e indesmentibles, haciendo tabla rasa de actos propios, tergiversando hechos y resultados, y poniendo de manifiesto que su intención era botar este contrato a cualquier costo, a partir de motivaciones que la demandada desconoce.

Luego señala que los supuestos incumplimientos atribuidos por Fonasa a Adexus, no son tales, ya que respecto a la fase 1, la actora certificó formalmente su conformidad con ésta, por lo que es falso que la puesta en marcha de los aplicativos de esa fase, en virtud de “incidencias” que Fonasa no indicó, se haya retardado hasta el 28 de noviembre de 2013, así, lo que ocurrió fue que tratándose de los procesos de Acreditación Masiva, de Devolución de Pagos en Exceso (DPE) y de Devolución de Pagos de ISAPRE (DPI), a los que alude la demanda, fue que puestos los respectivos aplicativos en ambiente de producción, se detectaron errores en las reglas de negocio que fueron definidas por el propio actor al implementar dichos procesos, o bien, se verificó por parte de Fonasa la conveniencia o necesidad de introducir mejoras a estos, lo que supuso cambios en las reglas de negocio de acuerdo a las que fueron contruidos los aplicativos, para lo cual, el contrato y las bases de licitación daban 2 soluciones, la primera era que Fonasa formalizara la solicitud a través de un requerimiento de cambio (RFC), lo que lo obligaba a asumir los costos del cambio. Y la segunda era hacer uso de las horas disponibles para mantención evolutiva, pero que solo podrían emplearse una vez que estuviera recibida la fase 3.

Señala que es efectivo que con fecha 06 de Junio de 2014, Fonasa hizo presente a Adexus una serie de observaciones y/o acciones correctivas, los que Adexus respondió con fecha 19 de Junio, haciéndose cargo de cada uno de los puntos, aclarando que la actora lo único que le interesaba era botar el contrato, y por ende, no trepidó en calificar de acciones correctivas u observaciones a los que realmente eran requerimientos de cambio de reglas de negocio, formuladas por ella, no estando dispuesta a pagarlo, por lo tanto, lo que ocurrió con la fase 1 difiere de lo señalado en la demanda, ya que ésta fase fue construida conforme a los requerimientos definidos por Fonasa, y aprobada y certificada su conformidad por ésta.

En relación a la fase 2, señaló que ésta fue entregada dentro de plazo y certificada por Fonasa, además de que en la demanda se indicó que “las pruebas fueron realizadas en un 100%, pero no fueron exitosas en un 100%, persistiendo los errores hasta hoy que nunca fueron corregidos por Adexus”, lo que revela un total desconocimiento e ignorancia por parte de la demandante acerca del procedimiento y metodología de certificación utilizado





«RIT»

Foja: 1

por ella misma, ya que las conclusiones del acta de pruebas de certificación de entrega de la fase 2 son correctas y técnicamente inobjetables en virtud de los mismo antecedentes que Fonasa cuestionó, ya que probablemente no sabe que los anexos son un registro de la historia de las pruebas que hizo Fonasa de un requerimiento hasta que éste quedó aprobado. Es lo que reflejan precisamente dichos anexos, ya que basta con examinar en ellos la fecha de prueba más reciente de un mismo requerimiento, para confirmar que en esa prueba figuró como aprobado.

Respecto de la fase 3, el actor sostuvo que fue entregada en forma tardía, lo cual fue un razonamiento vacío de contenido, ya que no hubo una primera entrega de la fase 1 ni retrasos en su implementación, por lo tanto, la proyección de atraso de la fase 3 fue una pura especulación, que no guarda relación con los hechos ni con la lógica del contrato, ya que las fases de implementación eran independientes entre sí.

**Luego, interpone como excepción la inexistencia y/o la no imputabilidad de los perjuicios demandados**, basado en que el fundamento de los costos por beneficiarios mal caracterizados radicó que entre Noviembre de 2013 y Agosto de 2014, Adexus no ejecutó en la base de datos operacional el proceso conocido como Acreditación Masiva, lo cual es falso, ya que Adexus ejecutó dicho proceso cada vez que Fonasa lo requirió, agregando que el proceso de Acreditación Masiva se ejecutó a requerimiento de Fonasa en los meses de mayo, septiembre y octubre de 2013, sin que existieran observaciones, sin embargo, con ocasión del proceso ejecutado en octubre de 2013, Fonasa determinó la necesidad de revisar las reglas del negocio, ya que se estaban entregando resultados “no esperados”, por lo cual propuso efectuar cambios a la solución implementada en que las partes convinieron en hacerlos a fines de febrero de 2014 y debido a que se trataba de un requerimiento de cambio (RFC) en la regla de un negocio, Adexus con fecha 9 de abril de 2014 hizo un presupuesto del costo involucrado equivalente a UF 1.255,6 el que fue objetado por Fonasa, arrastrándose esta situación por varios meses, por lo tanto, la responsabilidad de no haber ejecutado dicho proceso es de exclusiva responsabilidad de Fonasa, de esta forma, es falso que Adexus no ejecutó el proceso de Acreditación Masiva durante el período entre Noviembre de 2013 y Agosto de 2014, sino que FONASA no solicitó su ejecución, ya que dicho proceso requería de cambios en su implementación que el actor exigía, pero no estaba dispuesta a pagar.

Manifiesta que no existen pagos por servicios no otorgados por Adexus a Fonasa, ya que se implementaron todas las Fases del Contrato, y además, se prestó servicios de explotación de los aplicativos del sistema en ambiente de producción hasta Noviembre de 2014, en que Fonasa puso término a los servicios, añadiendo que los montos cuya restitución se demandaron



«RIT»

Foja: 1

corresponden a los servicios de implementación de la Fase 1, y a los servicios de explotación de ésta, los cuales fueron efectivamente prestados a Fonasa y su pago se hizo según el contrato, no existiendo error en el pago ni causa legal que autorice a demandar su devolución, existiendo, por el contrario, una deuda de Fonasa para con Adexus derivada de los servicios de implementación de las Fases, hasta que se puso término unilateral y anticipado del contrato, más todos los perjuicios derivados del incumplimiento de dicho contrato.

Respecto a las cesiones de créditos hechas por Adexus y de las cuales el Fondo Nacional de Salud tiene obligación de pago respecto de los cesionarios, manifiestan que el fundamento de esta pretensión es falso, ya que todas las facturas que fueron emitidas por Adexus corresponden a servicios efectivamente prestados y no pagados por Fonasa, resultando un perjuicio eventual que puede llegar o no a producirse, agregando que a la fecha no existió factura alguna que esté cedida a un tercero, por lo que la demanda en este punto debe desestimarse, ya que sólo pueden indemnizarse perjuicios reales y efectivos, en que si no existe daño no hay nada que indemnizar.

**En subsidio, interpone la excepción de contrato no cumplido**, basado en que debido a situaciones internas de Fonasa como los sucesivos cambios de Director, en el período entre Marzo de 2013 y Marzo de 2014, se produjo el cambio de gerente del Proyecto SCI de Fonasa, sucediendo variadas personas en este cargo, los que se tradujeron en una falta de gobernanza del proyecto por parte de Fonasa, y en una falta de continuidad de los equipos de trabajo, los que situaron a Adexus en la incómoda posición de querer cumplir de buena fe el contrato instando a Fonasa, y no poder avanzar hacia dicho objetivo por el hermetismo y falta de comunicación de su contraparte técnica.

Indica que la actitud de Fonasa se volvió hostil hacia el proyecto SCI, que se hizo crítica para el desarrollo y ejecución del contrato a partir de la decisión unilateral adoptada por ésta a mediados de Marzo de 2014, de marginarse desde entonces y sin expresión de causa de las reuniones del Comité de Dirección del Proyecto, haciendo presente a Fonasa al menos en 2 oportunidades este hecho, mediante cartas N° 13/2014 y 21/2014, las cuales no fueron respondidas, lo que reveló el total desinterés de dicho organismo por cumplir el contrato, forzando en forma dolosa, la inactividad de los equipos técnicos, funcionales y de gestión del proyecto, en un momento que existían una serie de definiciones pendientes que debían ser entregadas por dicho organismo, que fue lo que Fonasa recreó planteándolo como incumplimientos de Adexus para justificar el término anticipado y unilateral del contrato.

Como segundo incumplimiento por parte del actor, señaló el de proporcionar en forma oportuna la información requerida por Adexus, lo que



«RIT»

Foja: 1

derivó en la falta de una oportuna retroalimentación de ésta por parte de FONASA, especialmente la requerida por Adexus para el adecuado cumplimiento de las obligaciones a la que estaba sujeta en virtud de la cláusula tercera b) del contrato.

Añade que esto se hizo complejo en la época de implementación y entrega de la Fase 3, ya que Adexus solicitó a Fonasa la firma de los requerimientos correspondientes a la Fase 3, dada la mala experiencia que se tuvo al implementar las Fases 1 y 2 del contrato, en que el actor formuló solicitudes de cambios que modificaron los plazos de entrega por el rediseño de funcionalidades de los aplicativos; ésta solicitud de firma se efectuó mediante cartas N° 06/2014, N°09/2014 y N° 19/2014, dirigidas al gerente de proyectos de Fonasa en que se le informó que los requerimiento de esa fase se hallaban cerrados y aprobados según minuta del Comité de Dirección del proyecto, con fecha 18 de Octubre de 2013, es decir, a 6 meses de la aprobación de los requerimientos de Procesos de la Fase 3, Fonasa omitió o se negó a firmarlos, provocando que Adexus no pudiera entregar esa Fase en el plazo estipulado, lo que se invocó de un modo doloso para justificar la aplicación de multas y el termino anticipado y unilateral del Contrato, atribuyéndolo a incumplimiento por parte de Adexus.

Respecto del tercer incumplimiento, se detalló el de pagar el precio de los servicios de implementación de la fase 1 en la forma convenida, señalando que Fonasa al declararse conforme con la fase 1, y según lo establecido en la cláusula 4 del contrato, nació el derecho de Adexus y la obligación de Fonasa de pagar el precio de los servicios de implementación de esta Fase, cuyo pago se convino en 48 cuotas mensuales y sucesivas por el equivalente en pesos de UF 1.048,06, a partir del mes de marzo del 2013, pero a partir de los servicios prestados en el mes de noviembre del 2013, fecha que coincide con cambios en su Dirección y en la Gerencia de Proyecto del Contrato, Fonasa dejó de pagar el precio de los servicios de implementación de esta Fase, de esta forma, la actora no pagó el precio de los servicios correspondientes al mes de septiembre de 2013, y luego desde el mes de noviembre de 2013 en adelante, adeudando por este concepto la suma equivalente de UF 12.576 más intereses, incumpliendo así con una obligación fundamental del contrato, como es la de pagar el precio convenido por el servicio.

En cuarto lugar, indicó el incumplimiento de pagar el precio de los servicios de explotación de la Fase 2 en la forma convenida, agregando que la entrega de los componentes de esta fase se efectuó conforme a lo convenido, mediante cartas de fechas 22 de julio y 15 de octubre de 2013, por lo tanto, una vez entregada la Fase 2 por Adexus, nació la obligación correlativa de Fonasa de pagar el precio de los servicios de explotación de dicha Fase fijados en un valor de UF 6.437.45 más IVA mensual durante 4 meses, sin pagar el



«RIT»

Foja: 1

precio de dichos servicios hasta el día de hoy, adeudando la suma en capital de UF 25.750, más IVA, incumpliendo de ese modo con una obligación fundamental del contrato.

Continúa respecto del incumplimiento de la obligación de pagar el precio de los servicios de implementación de la Fase 2 en la forma convenida, debido a que Fonasa certificó su conformidad con esta Fase, naciendo el derecho de Adexus y la obligación de Fonasa de pagar el precio de los servicios de implementación de esta fase, cuyo pago se convino en 48 cuotas mensuales y sucesivas por el equivalente a pasos de UF 985,50, a partir de Octubre de 2013, añadiendo que la actora se aprovechó del servicio prestado por Adexus desde dicha fecha sin pagar el precio de esos servicios, adeudando el total de UF 11.826, en que igual que las situaciones anteriores, las facturas de cobro de los servicios de Octubre de 2013 a Febrero de 2014 fueron presentadas a cobro a Fonasa, sin que éste haya comunicado su rechazo dentro del plazo máximo de 5 días hábiles, por lo tanto, y de acuerdo a la cláusula cuarta del contrato, debe entenderse aceptado el estado de pago.

Prosigue respecto del incumplimiento de la obligación de pagar los costos de implementación de la plataforma “Gestor Documental” para los aplicativos de las fases 2 y 3, en que mediante Control de Cambio “CC-06”, de 19 de marzo de 2013, se dejó constancia de que Fonasa identificó la necesidad de incorporar una herramienta de Gestión Documental, consistente en una plataforma o servidor para archivo y manejo de documentos y el software correspondiente, lo que no estaba considerado en los requerimientos de la licitación, ni formaba parte de la oferta de Adexus, modificando en forma importante los procesos que estaban pendientes, los que eran la implementación de los aplicativos de las fases 2 y 3, así, por mutuo acuerdo se acordó y formalizó el cambio de la fecha de entrega de estas fases.

Señala que producto del atraso en la adquisición del “Gestor Documental” por parte de Fonasa, lo que era de su exclusiva responsabilidad, ésta solicitó a Adexus que le ayudara a resolver la situación, adjudicándole a Adexus su adquisición mediante órdenes de Compra “OC 591-2215- CM13” y “OC 591-2215-CM13”, del 11 de diciembre de 2013. No obstante esto, la Fase 2 fue entregada para certificación el 15 de octubre de 2013 utilizando como gestor documental un equipo en demostración de ADEXUS (con el inconveniente operativo, comercial y de costo que ello implicó para ésta), de esta forma, con fecha 18 de octubre de 2013 la demandante notificó a Adexus una multa por UF 251,04, por incumplimientos en los plazos de entrega de las fases 2 y 3 del Contrato; presentados los descargos de Adexus, el Director de Fonasa mediante Resolución Exenta N°3903 de 22 de noviembre de 2013 declaró improcedente la aplicación de la multa, teniendo en consideración que, *analizados los descargos presentados por ADEXUS, se pudo comprobar que*



«RIT»

Foja: 1

*a la fecha no se encuentra operativo el Gestor Documental, el cual ha sido requerido por las áreas de negocio como parte fundamental para la implementación correcta de las fases 2 y 3 del proyecto SCI, siendo su uso considerado en un 80% en el proceso de convenio de prestadores (fase 2) y de fiscalización de prestadores (fase 3), lo cual es avalado por el Administrador de Contrato mediante Nota Interna 2B/N°54 de 07 de noviembre de 2013.*

Agrega que Fonasa se ha negado a pagar a Adexus el valor de la plataforma, que ella misma ordenó adquirir, cuyo costo asciende a US\$78,018,78 más IVA, cobrados mediante factura N°53429 de 24 de diciembre de 2013, y el valor de los servicios de implementación del gestor documental, cuyo pago se dividió en 24 cuotas mensuales de UF 72,21 cada una, las que fueron cobradas mediante facturas N° 2341 por \$ 3.354.091 (cuotas 1 y 2); N°2460 por \$ 6.798.182 (cuotas 3, 4 ,5 y 6) y N° 2551 por \$ 5.031.137 (cuotas 7, 8 y 9), todas impagas a la fecha, haciendo presente que las facturas N°53429 y N° 2341 no fueron objetadas por Fonasa dentro del plazo de 5 días, por lo que debe entenderse aprobado el correspondiente estado de pago; de esta forma el demandante pretendió hacerse de esta plataforma en forma gratuita, sin asumir los costos de adquisición ni el de los servicios de implementación, que son de su cargo exclusivo, y a cuyo pago se encontró obligada según el contrato.

En séptimo lugar, aduce el incumplimiento de pagar el precio de los servicios de explotación de los aplicativos de la Fase 3 del proyecto, señalando que mediante carta N° 26 , Adexus entregó a Fonasa para su certificación la Fase 3, cumpliendo con el 100% de las entregas exigidas en el Contrato SCI, así, conforme a la Cláusula Cuarta del contrato, una vez entregada la Fase 3, le nació a Fonasa la obligación de pagar el precio de los servicios de explotación de dicha Fase, pagaderos en 80 cuotas mensuales iguales y sucesivas por el equivalente en pesos de UF 9.196,36 más IVA cada una, en razón de esto, Adexus formuló el cobro de los servicios de explotación de esta Fase a partir de abril de 2014, no siendo pagado a la fecha parte alguna del precio de los servicios de explotación de esta Fase, no obstante la oportuna entrega de sus aplicativos, adeudando UF 55.178,16, más IVA.

En octavo lugar, señala el incumplimiento de la obligación de pagar el precio de los servicios de implementación de la Fase 3 del proyecto, exponiendo que esta fase debe tenerse por tácitamente certificada por Fonasa conforme a lo aclarado en el ID N°17 del documento de Preguntas y Respuestas de la Licitación, que formó parte del contrato, al haber transcurrido el plazo de 30 días corridos de que disponía Fonasa para certificar la conformidad de los aplicativos, sin que se haya pronunciado dentro de dicho plazo, silencio cuyo efecto es el de tener por recibida conforme la Fase, debiendo el demandante la suma en capital de UF 5.113,75.



«RIT»

Foja: 1

Luego arguye respecto del incumplimiento de la obligación de pagar los servicios adicionales de firma electrónica, señalando que en Marzo de 2013, se les solicitó una propuesta para implementar un servicio de firma electrónica para dar validez a los documentos que se emiten por servicios virtuales provistos por Fonasa, de esta forma, Adexus presentó una propuesta, siendo aprobada según carta 2B/N°22 de fecha 10 de Mayo de 2013, el que supuso la compra de un setup inicial cuyo costo fue de UF1.415 más IVA, y la contratación del servicio de una entidad certificadora, por un valor mensual de UF 114,12 más IVA, más un variable de UF 0,0011 UF; Este servicio constituyó un servicio adicional según el artículo 5 del contrato SCI, debiendo pagarse en la forma que allí señala.

Agrega que Adexus ejecutó debidamente este servicio entre Mayo y Noviembre de 2013, realizando 2.843.124 transacciones consumidas por los distintos servicios virtuales de Fonasa, formulando los siguientes cobros: factura N°50092 por un monto de \$38.632.705, Factura N° 50469 por un monto de \$3.107.504, factura N° 50834 por un total de \$3.103.487, Factura N°51754 por un monto de \$3.129.054 y factura N° 52212 por un total de \$3.129.054, las que fueron presentadas a cobro a Fonasa sin que ésta haya comunicado su rechazo del estado de pago dentro del plazo máximo de 5 días hábiles de que dispuso conforme a la Cláusula cuarta del contrato, con lo cual, debía entenderse aceptado el estado de pago, sin embargo, mediante Carta N°2 B/N°03, estando fuera de plazo para ello, FONASA devolvió a Adexus sin pagar las facturas N°50469, 50834, 51754 y 52212, indicando escuetamente como causal del rechazo “la falta de documentación fundante”, lo que se repitió con la factura N° 50092.

Señala que debido a la falta de pago de las facturas anteriores, el servicio de firma electrónica prestado en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2013 no fue facturado por Adexus, no obstante ser efectivamente prestado y aprovechado por Fonasa, informándole en carta N° 53/2014, de fecha 1 de julio de 2014, que en el periodo entre mayo y noviembre de 2013 se realizaron 2.893.124 de transacciones relacionadas a la emisión de certificados con firma electrónica, así, el demandante utilizó este servicio durante más de 7 meses sin haber pagado suma alguna, adeudando por concepto de capital la suma equivalente en pesos de UF 798,84 más IVA por el servicio de firma, más UF 1.415 más IVA por la adquisición de setup inicial.

En décimo lugar, manifiesta el incumplimiento por parte de Fonasa de los procedimientos establecidos en el contrato para la aplicación de multas, la cual se constituía primeramente en que dentro de los cinco primeros días de cada mes Adexus debía formular el cobro de los servicios prestado en el mes inmediatamente anterior, adjuntando a cada estado de pago, entre otros



Foja: 1

documentos, un informe de gestión mensual de los servicios; Fonasa estaba obligada a pronunciarse respecto a estos informes, y a entregar a Adexus, dentro de los 20 días hábiles del mes siguientes al evaluado, un informe de cumplimiento de niveles de servicio, el que debía indicar, en el caso de existir, los eventos susceptibles de multas e inconformidades con el servicio, y a partir de ahí se abría un procedimiento de descargos, de resolución e impugnación, añadiendo que a partir de febrero de 2013 y hasta abril de 2014, Fonasa inició 13 procesos sancionatorios en contra de Adexus, los que fueron en sí mismos fuentes de notables incumplimientos contractuales por parte de Fonasa, a saber:

I.- Incumplimiento de la obligación de enviar el informe de cumplimiento de los niveles servicio como antecedente fundante de la existencia de eventos susceptibles de multas e inconformidades con el servicio, de esta forma, Fonasa inició los procesos sancionatorios sin adjuntar el informe de cumplimiento de los niveles de servicio, al contrario, estos procesos fueron iniciados mediante cartas en las que se dió cuenta de una supuesta infracción, prescindiendo de cualquier análisis de carácter técnico, agravándose la situación si se examina que esta informalidad fue alegada por Adexus y Fonasa no solo no acogió el descargo, sino que se mantuvo contumaz hasta en el último de los procesos sancionatorios, obrando a sabiendas, y demostrando un profundo desprecio por la legalidad, una falta de respeto hacia su contraparte y un total desapego a los procedimientos impuestos en el contrato.

II. Incumplimiento formal al aplicar las sanciones de multa por funcionario no facultado y a través de instrumento ineficaz, indicando que del tenor de la cláusula sexta del contrato, se desprende que la única autoridad legitimada para aplicar una multa era el Director de Fonasa y sólo por medio de Resolución Exenta, describiendo que de los 13 procesos sancionatorios, sólo cuatro de ellos derivaron en aplicación de multas, sin embargo tres de ellos lo fueron con abierta infracción del contrato, ya que fueron aplicadas por el Administrador del Contrato, quien no tenía potestad para esto, ni por ley ni en virtud del contrato, y a través de Oficios Ordinarios, instrumentos inválidos para dicho objeto, dichas multas fueron mediante Ordinario AN N°6.237, por un total de UF 864,65, por el supuesto retraso en los plazos de entrega de la fase 1, Ordinario 4A/ N°6.268, por un total de UF 184,79, por el supuesto retraso en los plazos de entrega de la fase 2; y el mismo Ordinario AN N°6.268 por un total de UF 25,57 por el supuesto retraso en los plazos de entrega de la fase 3.

III. Incumplimiento del contrato al desconocer acuerdos de prórroga formales adoptados por las partes para justificar la aplicación de multas, en que 11 de 13 procesos sancionatorios fueron por supuestos atrasos, siendo que



«RIT»

Foja: 1

Adexus efectuó la entrega de los componentes dentro de los plazos convenidos con Fonasa, con la salvedad de que los componentes de la Fase 3, fueron entregados vencido el plazo, pero por hechos de exclusiva responsabilidad de Fonasa, dada la demora en proporcionar la plataforma del Gestor Documental, y a la renuencia de sus funcionarios que constituían la contraparte técnica del contrato de firmar los requerimientos de los aplicativos de dicha Fase por casi 6 meses.

IV. Incumplimiento de contrato al desconocer Fonasa el efecto de actos propios de recepción formal de las Fases 1 y 2, en que el actor con el fin de poner término anticipado al contrato justificándolo mediante la recreación artificiosa de situaciones de incumplimiento de Adexus, inició varios procesos sancionatorios contra éste por supuestos retrasos en los plazos de entrega de las Fases del contrato o de algunos de sus componentes, culminando en aplicación de multa: el proceso iniciado por carta 2B/Nº13, el iniciado por Carta 2B/ Nº14 y el Proceso iniciado por Carta 2B/ Nº15, en que independiente de los vicios de validez formal de estas multas, Fonasa ha contradicho el contenido de sus actos propios de recepción y certificación de conformidad de las distintas Fases del contrato, para dotar a las multas de una aparente justificación, dichos actos de recepción se materializaron en respecto de la fase 1 “Acta Pruebas de Certificación Entrega Fase 1 del Proyecto Sistema Corporativo de Información (Etapa I), respecto de la fase 2 “Acta Pruebas de Certificación Entrega Fase 2 del Proyecto Sistema Corporativo de Información (Etapa I) y finalmente, respecto de la fase 3, conforme al mecanismo del contrato ésta se tuvo por (tácitamente) certificada con fecha 25 de mayo de 2014, conforme a lo dispuesto en el ID Nº17 del documento de preguntas y respuestas “Licitación SCI Etapa 1 Preguntas y Respuestas Final”, añadiendo que el inicio de estos procesos sancionatorios se produjeron en forma totalmente extemporánea, siendo el caso más absurdo el relativo al procedimiento sancionatorio por el supuesto retardo en los plazo de entrega de la Fase 1, que fue notificado a Adexus en marzo del 2014, cuando transcurrió un año desde que fuera certificada la conformidad de esa fase por parte de Fonasa, mismo tiempo que llevaba utilizando en forma plena y satisfactoria los procesos y aplicativos de esa Fase cuya entrega alegó desconocer.

Continuando con los incumplimientos por parte de Fonasa, señala el de pagar el precio de los servicios prestados por Adexus después del término unilateral y anticipado del contrato por parte de la primera, ya que según el artículo 9º del contrato se estableció la obligación de Adexus de mantener el servicio sin solución de continuidad a partir de la terminación del contrato, teniendo Fonasa la obligación correlativa de pagar los servicios prestados efectivamente, negándose a pagarlos, hasta la fecha, administrando y operando





«RIT»

Foja: 1

el sistema informático que soporta el Seguro Público de Salud a costa de Adexus.

Señala que Adexus formuló a Fonasa el cobro de los servicios prestados en el período del 23 de septiembre de 2014 al 23 de octubre de 2014 mediante Facturas N°58000, por \$ 223.776.683 más IVA, y N°2642, por \$ 74.369.741. Sin embargo, tal como en los casos anteriores, FONASA devolvió dichas facturas sin pagarlas con fecha 6 de noviembre de 2014.

Manifiesta que la sumatoria incumplimientos por parte de Fonasa estaban dirigidos a crear un conjunto de situaciones artificiosas para poder representar a Adexus supuestos incumplimientos, y premunirse de elementos con apariencia de legalidad para justificar su decisión de poner término unilateral y anticipado al contrato, decisión que concretó mediante Resolución Exenta N°4A/N°3105 de 23 de septiembre de 2014 emanada de su Directora Nacional, procediendo a cobrar la boleta de garantía a su representada ascendente a \$1.296.237.719, destacando que el término del contrato establecía como un trámite previo, en caso de que se verificase la ocurrencia de cualquiera de las causales establecidas en el contrato, la comunicación escrita a Adexus de dicha decisión, indicando expresamente la causal y los hechos que la fundamentan, así, notificándose mediante ORD 4A/N°8790 de 30 de junio de 2014, señalando que disponía de un plazo de 10 días hábiles para efectuar sus descargos u observaciones, o bien, para proceder a subsanar el incumplimiento, agregando que Adexus formuló sus descargos con fecha 18 de julio de 2014, solicitando que se dejara sin efecto el Ordinario 4A/N°8790 y el procedimiento de terminación anticipada y unilateral del contrato, sosteniendo en síntesis que: 1.- Fonasa no invocó, o justificó causal alguna de terminación del contrato, 2.- Que aun cuando pudiera concluirse que el contrato fue terminado por incumplimiento, Fonasa tampoco explicitó como se habría producido la sistemática inobservancia de los niveles de servicio contractuales, ni a que multas, eventos o períodos se refiere al afirmar que Adexus no ha provisto los servicios y aplicaciones contratadas, 3.- Que Fonasa desconoce actos propios y válidamente ejecutados por ese servicio, que supusieron la entrega, recepción y certificación de conformidad de aplicativos de las Fases 1 y 2 del Contrato, de acuerdo a lo establecido en la Bases de Licitación y en el Contrato, y la entrega de la Fase 3, que Fonasa rehusó infundadamente recibir y certificar; y 4.- Que el incumplimiento genérico del contrato tiene un parámetro objetivo de mediación consagrado en la causal de la letra d) de la cláusula Novena del Contrato, establecido en función de la relación porcentual del valor acumulado de las multas aplicado sobre el valor del servicio en un período de un año calendario, criterio que no se cumplió ni remotamente en la especie.



Señalan que no obstante la claridad y envergadura de los descargos formulados por Adexus, y la categórica falta de veracidad y fundamento técnico de las argumentaciones expresadas por Fonasa, ésta rechazó los descargos formulados y, mediante Resolución Exenta N°4A/N°3105 de 23 de septiembre de 2014 emanada de su Directora Nacional, puso término anticipado al Contrato SCI, confirmando lo expuesto por ésta parte en el sentido de que efectivamente Fonasa abrió el procedimiento de término anticipado y unilateral del contrato sin invocar los hechos que fundamentaron dicha decisión, la que recién hizo explícita al dictar esta Resolución por la cual puso término anticipado al contrato, vulnerando en forma flagrante los términos del contrato, ya que al notificar a la demandada el Ordinario 4A/N°8790 de 30 de junio de 2014, Fonasa estaba obligada a indicar que la causal de terminación anticipada del contrato era el (supuesto) incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, cuyos hechos fundantes debían además indicar y detallar, pues de acuerdo al contrato su representada tenía derecho a 2 opciones: Corregir los defectos imputados; b) controvertir, presentar observaciones y descargos, por lo tanto, se debe hacer la pregunta de cómo Adexus pudo corregir o presentar descargos respecto de hechos imputados desconocidos, agregando que la causal genérica establecida en el art. 13 letra b) de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios no puede ser invocada en este caso en la forma que pretendió Fonasa, ya que existiendo regulación especial en la Cláusula Novena del Contrato SCI de las Causales de Terminación Anticipada del Contrato, por aplicación de los principios básicos de hermenéutica se debe concluir que esa causal genérica establecida en el art. 13 letra b) de la ley 19.886 se concreta únicamente en las varias hipótesis de la referida cláusula Novena del Contrato. En rigor, lo que hace la cláusula Novena de Contrato SCI es objetivar o establecer en concreto los casos de incumplimientos de obligaciones de la Empresa que de acuerdo al Contrato están revestidos del estándar de gravedad que habilitaría a Fonasa para poner término anticipado al contrato, dentro de las cuales está el incumplimiento sistemático y significativo por parte de la Empresa de los niveles de servicio establecidos en el contrato, entendiendo por incumplimiento sistemático un valor acumulado de multas igual o superior a un 25% del valor del servicio en un período de un año calendario, el cual puede producirse por uno o más eventos. (Cláusula 9 letra d), así, en relación con este punto durante la vigencia del Contrato sólo fueron notificadas, tramitadas y resueltas por resolución definitiva fundada del Director Nacional de Fonasa, sólo dos resoluciones de multa relacionadas con incumplimiento de niveles de servicio, las cuales son Resolución Exenta 1B/N° 3902 y Resolución Exenta 1B/N° 3903, resultando evidente que no se reúnen los presupuestos y condiciones de incumplimiento establecidos para esta causal de terminación anticipada del Contrato, toda vez que el valor total



«RIT»

Foja: 1

acumulado de las multas efectivamente aplicadas por incumplimiento de niveles de servicio es igual a 0, vale decir, sustancialmente inferior al 25% del valor del servicio en un período de un año calendario.

Indican que aun cuando se estime que la causal genérica establecida en esta disposición no es aplicable, los incumplimientos que se atribuyen a Adexus no son efectivos, no han sido acreditados de modo alguno y por lo mismo, no pueden ser invocados como fundamento para poner término anticipado al contrato, en efecto, no es efectivo que las Fases 1, 2 y 3 del Contrato se encuentren entregadas a cabalidad por Adexus y recibidas a conformidad por Fonasa, debido a que respecto a los cuestionamientos de la fase 1 la alegación de éste en orden a que la prórroga del plazo habría sido concedida por un funcionario no habilitado, carece de todo fundamento, ya que la prórroga del plazo de entrega de esta Fase, fue aprobada con fecha 3 de octubre de 2012 por la Dirección Superior del Proyecto (como consta del Acta N°3), que aprobó el control de cambio correspondiente. Conforme a lo dispuesto en el art. 15 letra b) del Contrato, esa Dirección Superior del Proyecto será la instancia para decidir posibles prórrogas en los plazos, modificaciones contractuales que tengan un presupuesto asociado y término anticipado del contrato, entre otros. A mayor abundamiento, con fecha 16 de noviembre de 2012, mediante carta 2B/N°68, Fonasa informó a Adexus de la aprobación de este Control de Cambio, además entregó en forma oportuna y completa a Fonasa toda la documentación e infraestructura tecnológica para que dicha entidad iniciara el proceso de certificación de la Fase 1, y con fecha 4 de marzo de 2013 Fonasa emitió las Actas de "Aceptación de Aplicaciones de la Fase 1", denominada Acta Prueba de Certificación Entrega Fase 1 del Sistema Corporativo de Información (Etapa 1), no cabiendo, por tanto, la afirmación de la actora en orden a que la entrega de la Fase 1 habría sido parcial, ya que fue la propia institución la que aprobó, aceptó y certificó la entrega total de la Fase 1.

Añade que las aplicaciones de la Fase 1 fueron puestas en producción por Fonasa el 6 de mayo de 2013, y ésta sólo formuló reparos u observaciones a la Fase 1 por vez primera en el mes de marzo de 2014, esto es, 10 meses después de su entrada a producción. Por ende, durante todo ese tiempo Fonasa explotó e hizo uso efectivo de los servicios provistos a su entera satisfacción, hasta el día de hoy. A mayor abundamiento, durante la ejecución de los servicios que han sido provistos por Adexus desde el 6 de mayo de 2013 hasta la fecha en que se puso término al contrato, Fonasa no aplicó multa alguna relacionada con la continuidad operativa o explotación de sistemas.

Respecto a los cuestionamientos de la fase 2, Fonasa sostuvo que la concesión de prórroga en la entrega emanó de un Comité que no tenía facultades para ello, siendo que la prórroga en el plazo de entrega de ésta Fase



Foja: 1

también fue aprobada por el Comité de la Dirección Superior del Proyecto, que es la única instancia facultada para resolver dicha materia específica, aprobando dividir en dos partes la Fase 2, con entregas los días 15 y 22 de julio de 2013, por cierto, la división de la Fase 2 se debió a que Fonasa necesitaba adquirir una Plataforma de Gestor Documental para que Adexus pudiera entregar el resto de las funcionalidades comprometidas, y fue la demora de Fonasa en proporcionar dicha plataforma lo que devino en que las partes acordaran diferir la entrega de los aplicativos de esta Fase hasta que ésta materializara su adquisición. Así, Adexus entregó oportunamente la Fase 2 para certificación en parte el día 22 de julio y en parte el 15 de octubre de 2013, respecto de los aplicativos que requerían del gestor documental.

Señala que la resolución de término anticipado de contrato, indicaba que *“las pruebas de certificación constan en el Acta del 15 de noviembre que se adjunta, pero el documento es completamente ambiguo en sus conclusiones, en especial en la frase...”certifica que el 100% de las pruebas del negocio han sido exitosas” citada en el punto “c” por ADEXUS como prueba de entrega. Sin embargo, si se leen cuidadosamente los Anexos 1 y 2 del mismo documento se encuentra lo siguiente: De 206 pruebas realizadas al Anexo 1, hay 119 pasadas y 87 falladas. De 97 pruebas realizadas al Anexo 2, hay 56 pasadas y 41 falladas. De lo anterior -culmina el análisis de la Resolución- podemos concluir que las pruebas fueron realizadas en un 100% pero no fueron exitosas en un 100%, persistiendo los errores hasta hoy dado que nunca fueron corregidos por Adexus.”*, resultando insólita esta alegación, ya que el acta de certificación del día 15 de noviembre a que aludió, a la que califica (erradamente, por cierto) de completamente ambigua en sus conclusiones, emanó del propio Fonasa, suscrita por sus funcionarios, como por ejemplo, por don Gonzalo Yáñez Cárcamo, Jefe(s) del Departamento de Tecnologías de Información y Procesos y, por ende, Gerente de Proyecto y Administrador del Contrato SCI, por lo tanto, aparece como un despropósito que Fonasa apele a una supuesta ambigüedad de las conclusiones extraídas por sus propios funcionarios en el marco del procedimiento de certificación de la fase 2, para restarle mérito a dicha certificación y privarla en beneficio propio de los efectos previstos en el Contrato, en perjuicio de Adexus, que es sujeto pasivo de dicha actuación, resultando insólito que la Resolución, a partir de esas conclusiones que intentó echar abajo por ambiguas, extrae ahora conclusiones absolutamente erradas, revelando que quien la redactó, la Directora Nacional de Fonasa, nada entienden del contenido de dicha Acta y de sus Anexos. En efecto, el análisis simplista que hizo la Resolución para concluir que las pruebas fueron realizadas en un 100% pero no fueron exitosas en un 100%, persistiendo los errores hasta hoy, dado que nunca fueron corregidos por Adexus, es completamente errado, ya que las Actas de Certificación de 15 de noviembre de 2013 (en efecto, son dos las actas de



«RIT»

Foja: 1

certificación de esa fecha) dieron cuenta de que para el sistema de Prestadores y Convenios y Prestaciones se realizaron 100 escenarios de pruebas de negocio con 3.347 casos de pruebas unitarios, cumpliendo el nivel de madurez exigido por el Contrato y las Bases, sin que se produjeran observaciones invalidantes en dicha oportunidad. Asimismo, para el sistema de Prestaciones MLE se realizaron 141 escenarios de pruebas con 526 casos unitarios, cumpliendo el nivel de madurez exigido, sin que se produjeran observaciones invalidantes; inclusive la contraparte técnica de FONASA manifestó en reuniones de Comité de Ejecución que no existían temas pendientes por parte de Adexus, tal como se consigna en las minutas de reunión y en diversa correspondencia relacionada.

En relación a los cuestionamientos de la fase 3, manifiesta que la resolución entregó como único argumento, que la *“Fase 3 tenía fecha comprometida de entrega el 19 de julio de 2013, y ADEXUS realizó una entrega de documentación y componentes en medios de respaldo “para certificación” el 25 de abril de 2014.”*, lo cual no es efectivo, evidenciando un esfuerzo de quien redactó la Resolución por terminarla a cualquier costo, aun a riesgo de incurrir en especulaciones e impropiedades que rayan en lo grotesco, recalcando que de la Fase 1 hubo una sola entrega, la que se hizo con fecha 25 de abril de 2014, en razón de que Fonasa, tardó 6 meses en firmar los requerimientos de aplicativos de esa Fase, que fueron puestos a su disposición por el Comité de Dirección Ejecutiva en el mes de octubre de 2013, certificando la demandante su conformidad en marzo de 2013, la puso en ambiente de producción en mayo de ese mismo año, y la explotó sin reparos hasta el mes de marzo de 2014, en que formuló observaciones que fueron debidamente salvadas por Adexus, por lo tanto, si se buscó el término unilateral y anticipado de este contrato, un mínimo de conocimiento del mismo exigía saber que cada una de las Fases en que se dividió su implementación son independientes entre ellas. Y aún cuando no lo fueran, no puede emplearse la supuesta existencia de incumplimientos de la Fase 1 como óbice para la recepción de la Fase 3; menos si la Fase 1 fue entregada oportunamente, aceptada y certificada a plena satisfacción.

Arguye que lo concreto respecto de la Fase 3 fue que los productos comprometidos para los procesos de gestión de usuarios, per cápita, cuentas consolidadas, administración de sucursales, fiscalización de cotizaciones y prestadores fueron efectuados y entregados a Fonasa con fecha 25 de abril de 2014, la cual rehusó sin fundamento alguno la certificación de dichos productos dentro de los plazos y mecanismos establecidos en el Contrato, las Bases y el proceso aclaratorio de preguntas y respuestas, generando un grave perjuicio a Adexus, ya que congeló el pago de las cuotas asociadas a los servicios de dicha Fase, de esta forma, el hecho de haber puesto término



«RIT»

Foja: 1

anticipado al Contrato SCI fuera de las hipótesis establecidas en la Cláusula Novena del Contrato, cobrando la boleta de garantía por \$1.296.237.719, importó un nuevo y gravísimo incumplimiento contractual, toda vez que ha vulnerado la ley del contrato, contraviniendo el principio establecido en el art. 1545 del Código Civil, que se aplica en toda su extensión a los contratos administrativos.

En subsidio, opone la excepción de pago de la deuda, hasta la concurrencia de la suma de \$1.296.237.719 que fue cobrada indebidamente por Fonasa con cargo a la referida boleta bancaria de garantía, ya que al poner término unilateral y anticipado al Contrato dispuso el cobro de la boleta bancaria de garantía que fue entregada por Adexus para caucionar el fiel cumplimiento de Contrato SCI, cobrando dicha boleta el 14 de octubre de 2014. Sin embargo, nada dijo Fonasa respecto de dicho monto cobrado indebidamente, omitiendo que se ha apropiado de \$1.296.237.719, dinero de propiedad de su representada, revelando como Fonasa ocultó al tribunal antecedentes de la mayor relevancia para la resolución de este asunto.

Por tanto, y previa cita de disposiciones legales, solicitó se sirva tener por contestada la demanda de autos, y en definitiva rechazarla en todas sus partes, con expresa condenación en costas.

A fojas 112, la demandante evacuó el trámite de la réplica, dando por reproducidos todos los fundamentos de hecho y derecho expuestos en la demanda, añadiendo que de la sola lectura del escrito de contestación de la contraria, quedó acreditado que la exposición desarrollada no reviste la fuerza jurídica necesario que permita el rechazo de la demanda incoada, ya que la demandada es responsable de todos los perjuicios derivados de su incumplimiento, ajustándose las indemnizaciones solicitadas a la magnitud del daño causado.

Por tanto, solicitó tener por evacuado el trámite de la réplica.

A fojas 142, la demandada evacuó el trámite de la dúplica, reiterando todos y cada uno de los argumentos de hecho y derecho expuestos, contravirtiendo categóricamente los razonamientos y pretensiones expuestos por la actora; Por tanto, solicitó tener por evacuado el trámite de la dúplica.

A fojas 146, se efectuó la acumulación a los presentes autos, de la causa rol: C-26566-2014, caratulada “Adexus con Fondo Nacional de Salud”, del 9° Juzgado Civil de Santiago.

En ella. don Alejandro Espinoza Bustos y Federico Espinosa Muñoz, abogados, domiciliados en Américo Vespucio, en representación de Adexus S.A, cuyo giro es la prestación de servicios informáticos, domiciliada en Miraflores N° 383, piso 21, Santiago, viene en interponer demanda de cobro



«RIT»

Foja: 1

de prestaciones e indemnización de perjuicios por incumplimiento del contrato, en contra de Fondo Nacional de Salud, FONASA, representada por doña Jeanette Vega Morales, médico cirujano, ambos domiciliados en Monjitas N° 665, Santiago.

Fundamentan su demanda, señalando que Fonasa licitó el servicio informático de administración de información y prestaciones a objeto de administrar la Base de Datos Institucional del Seguro Público de Salud a nivel nacional, denominado contrato SCI, adjudicada a Adexus con fecha 25 de noviembre del año 2011, el cual contempló la implementación de un conjunto de procesos, dividiéndose en 3 fases que debían ser ejecutadas en 16 meses, contemplando la construcción e implementación de la Base de Datos Institucional, que contiene la información actualizada de los Beneficiarios de Fonasa, y por ende, las obligaciones contractuales emanadas de la relación entre el Seguro Público de Salud y sus beneficiarios; la plataforma computacional y de comunicaciones que sustenta las operaciones de Fonasa, incluyendo un Centro de Cómputos (Data Center) Primario como Secundario para la recuperación de desastres, la interconexión con los sistemas legados (de terceros) de FONASA -Venta de bonos, Licencias Médicas, SIGGES, Kioscos Virtuales, Página Web institucional entre otros, y el desarrollo de los Procesos de Cotizaciones y de Acreditación de sus usuarios.

Indica que desde mayo de 2013 a la fecha, Adexus operó en forma ininterrumpida, entregando los servicios de soporte informático e información, tanto respecto de sus aplicaciones como de las desarrolladas por terceros, ejecutando un promedio aproximado de 1.402.752 operaciones diarias para Fonasa, que totalizan hasta octubre del año 2014, la cantidad de 508.719.150 operaciones, así, a través de las aplicaciones desarrolladas para la Fase 1 del Contrato (Sistemas de Acreditación y Cotizaciones), se realizaron en alguno de los establecimientos habilitados por Fonasa un total de 222.436 operaciones mensuales en promedio, totalizando hasta octubre de ese año la cantidad de 4.003.844 operaciones, y a través del SCI se ejecutaron un promedio de 28.039.739 transacciones mensuales para atender requerimientos de los procesos cuyos aplicativos fueron desarrollados por terceros que prestan servicios a Fonasa, denominados Sistemas Legados, entre los cuales se pueden mencionar: Ventas de Bonos tanto en sucursales como electrónicas y Sistema de Gestión de Garantías Explícitas (SIGGES), totalizando hasta octubre de ese año la cantidad de 504.715.306 operaciones.

Arguye que a efecto de dar cumplimiento al contrato, tuvo que efectuar y mantener una millonaria inversión de recursos, ascendente a \$12.654.728.328, de esta forma, sólo en el desarrollo e implementación de los software asociados trabajaron casi 2 años un equipo de más de 30 ingenieros informáticos con dedicación exclusiva a este proyecto.



«RIT»

Foja: 1

El personal dedicado a la mesa de ayuda que otorga hasta el día de hoy soporte técnico diario a los funcionarios de la demandada es de 11 técnicos, más los supervisores. El Data Center tiene 6 ingenieros en modalidad compartida y el área de Proyectos que tiene 6 ingenieros de software dedicados en forma exclusiva a la explotación y administración del software desarrollado para Fonasa y relacionado a este contrato

Además se debe contabilizar los ingenieros administradores del proyecto y todo el personal administrativo que tiene que soportar la administración de este millonario contrato, adicionando las licencias con proveedores del rubro informático como IBM, Oracle, HP, McAfee, entre otros.

Todo esto sin contar con los sofisticados equipos físicos de hardware, que suman 44, dedicados a la administración y soporte del servicio, sumado a que por lo crítico del servicio que se otorgó, Adexus debe mantener vigente y pagar un contrato con Sonda para que opere un Data Center de contingencia, por lo tanto, la administración y operación del Seguro Público de Salud, que por ley administra Fonasa, se soporta en un sistema de información sofisticado proveído hasta el día de hoy por la actora, el cual funciona a la perfección, y no obstante ello, Fonasa negándose a pagar por dicho servicio, puso término en forma abusiva al contrato, e hizo efectiva una millonaria boleta de garantía otorgada por su representada, ascendente a \$1.296.237.719, continuando con el uso del servicio en forma diaria, sin pagar un peso desde noviembre del año 2013 hasta la fecha.

Señalan que en conformidad a la cláusula tercera del contrato SCI, Adexus se obligó a entregar a Fonasa "(...) una solución integrada que comprendiere todo lo necesario para la implementación y operación de los sistemas y/o aplicaciones que apoyen los procesos de negocio que deban realizarse, entre los cuales se encuentran los siguientes servicios, debidamente especificados en el Anexo técnico del Contrato SCI: (i) aplicaciones, (ii) servicios integrados de aplicaciones, (ii) operación y administración de aplicaciones, (iv) ambiente de producción, (v) ambiente de desarrollo, (vi) ambiente de prueba, (vii) ambiente de capacitación, (viii) migración de datos, (ix) mesa de ayuda, (x) capacitación y transferencia tecnológica, (xi) centros de cómputo (data centers), (xii) renovación de equipamiento central en períodos intermedios, (xiii) cierre de contrato y apoyo a migración de futuro proveedor, (xiv) housing escalable, y (xv) funcionalidades adicionales, estableciendo un diseño de implementación para ser entregados en 3 fases, siendo la fase 1 la más importante, pues constituye el corazón central del sistema al administrar la información de los más de 13.000.000 beneficiarios de Fonasa a través de la Base de Datos Institucional, quedando disponible y operativa toda la infraestructura computacional requerida para sustentar las





«RIT»

Foja: 1

operaciones de todos los sistemas construidos durante el desarrollo del proyecto SCI, como son equipos computacionales para el alojamiento de los sistemas construidos, también dos Centros de Cómputos o Data Center, además una Mesa de Ayuda.

Finalmente, esta fase contempló el desarrollo de los sistemas de Acreditación y el desarrollo para el Proceso de Cotizaciones; fase la cual debía realizarse dentro del plazo máximo de 8 meses contados desde la fecha de toma de razón del contrato, esto es, el 19 de noviembre de 2012. No obstante, las partes acordaron postergar la fecha de entrega hasta el 29 de noviembre de 2012.

Respecto de la fase 2, Adexus continuó con la implementación de nuevos procesos de negocios complementarios a los procesos de fase 1, utilizando la infraestructura tecnológica que ya había sido establecida en la fase anterior, abarcando los procesos desde el punto de vista de las instituciones acreditadas por el Estado para brindar un servicio de atención de salud a las personas, tanto particulares como afiliadas al servicio público de salud; Esta fase debió realizarse dentro del plazo máximo de 12 meses contados desde la fecha de inicio del proyecto, esto es, a más tardar el 19 de marzo de 2013. Como consecuencia del aplazamiento del plazo de entrega de la Fase 1, las partes también postergaron el plazo de entrega de la Fase 2 hasta el día 22 de julio de 2013.

En relación a la fase 3, fueron incorporados el resto de los procesos que sirven como apoyo a la administración del beneficio, que tienen como objetivo, por un lado, asegurar la correcta entrega del beneficio a los asegurados y, por otro lado, mejorar el servicio al optimizar tareas operacionales, fase la cual debió realizarse dentro del plazo máximo de 16 meses contados desde la aludida fecha de inicio del proyecto, esto es, a más tardar el día 19 de julio de 2013. Sin embargo, como consecuencia del aplazamiento del plazo de entrega de las Fases 1 y 2, las partes también postergaron el plazo de entrega de esta fase, hasta el 22 de noviembre de 2013.

Arguye que la demandada asumió una serie de obligaciones, como la de mantener una contraparte técnica que fuere resolviendo en forma oportuna las diversas incidencias, imprevistos y contingencias que se presentaran en la implementación del mismo, todo esto indicado en la cláusula 15 letra a) del contrato, el cual establece la obligación de las partes de contar con un Gerente del Proyecto titular y con uno suplente, adicionalmente el Contrato y las Bases de Licitación contemplaban instancias técnicas de comunicación entre las partes, siendo la más relevante, el Comité de Dirección del Proyecto, el cual debía reunirse semanalmente, siendo una instancia fundamental, ya que a través de ella Adexus podía tomar conocimiento de los requerimientos y



«RIT»

Foja: 1

necesidades relacionados con los distintos procesos de negocios, pudiendo avanzar en el diseño e implementación de las soluciones tecnológicas y su puesta en ambiente de producción.

Una segunda obligación, fue la de proporcionar en forma oportuna la información requerida por Adexus para el adecuado cumplimiento de las obligaciones, establecida en la cláusula tercera letra b) del Contrato, sumado, como tercera obligación, la de certificar dentro del plazo de 30 días corridos, la conformidad de los aplicativos de cada fase de implementación del sistema, siendo importante esto para la actora, ya que con dicha certificación nacía el derecho de ésta a cobrar el precio de los servicios de implementación (SDS) de dicha Fase.

Como cuarta obligación, se contempla la de pagar oportunamente el precio convenido, así, la cláusula cuarta del Contrato SCI dispuso que los servicios tendrían un precio definido de forma previa, que alcanzó la suma total bruta de UF 1.070.348, distribuidas entre los servicios de implementación ("SDI") y servicios de explotación ("SDE") de cada una de las fases ya descritas, señalando que para los servicios de implementación (SDI), se daría curso a los pagos respectivos, al mes siguiente de la recepción conforme de Fonasa para cada una de las fases que componen este servicio.

Se pagará el valor cuota correspondiente a cada fase por un plazo de 48 meses, y respecto de los servicios de Explotación (SDE), una vez entregada la Fase 1, se pagará un valor de 3.678,54 UF mensual durante 4 meses, una vez entregada la fase 2, se pagará un valor de UF 6.437.45 mensual durante 4 meses y una vez entregada la fase 3, se pagará un valor de 9.196,36 UF mensual durante 80 meses, todas ellas más IVA.

Arguye como quinta obligación, la de pagar el precio de los servicios adicionales, según la cláusula quinta del contrato, adicionando la obligación de revisar y pronunciarse sobre los informes de Gestión de los servicios prestados por Adexus, y de comunicar a ésta en forma oportuna el informe de cumplimiento de niveles de servicio, de esta forma, Adexus debía formular el cobro de los servicios, adjuntando a cada estado de pago, entre otros documentos, un informe de gestión mensual de los servicios, lo que constituía la sexta obligación, antecedente éste que permitía a Fonasa cumplir con la función de supervisar y controlar el cumplimiento de los niveles de servicio, teniendo importancia para efectos de aplicación de las multas, ya que por expresa disposición del contrato, la demandada estaba obligada a comunicar por escrito a Adexus el informe de cumplimiento de niveles de servicio dentro de los 20 días hábiles del mes siguientes al evaluado.

Respecto a la séptima obligación de pagar el precio por la continuidad de los servicios en caso de término anticipado del contrato, el que indicó que



«RIT»

Foja: 1

*la Empresa se obliga a mantener la continuidad del servicio hasta que Fonasa cuente con una solución tecnológica que permita el reemplazo de la EMPRESA. La continuidad del servicio deberá mantenerse bajo las mismas condiciones de niveles de servicio que en el caso que el contrato estuviere vigente. Agrega el inciso final que mientras FONASA no cuente con un nuevo contrato en operación, la EMPRESA no podrá retirar elemento alguno de la configuración que ha dispuesto para la operación de FONASA, siendo obligación de FONASA el pago de los servicios prestados efectivamente.*

Continua indicando que Fonasa diseñó la construcción e implementación del contrato en 3 Fases independientes entre sí, todas las cuales se iniciaron con la entrada en vigencia del contrato, y cuyo factor diferenciador era el plazo fijado para la entrega de los respectivos procesos, de esta forma, Adexus hizo entrega de la fase 1 para su certificación el día 29 de Noviembre de 2012, mediante comunicación dirigida a don Gino Olave, entonces administrador del Contrato SCI, así, Fonasa, por su parte, comunicó su conformidad con la Fase 1 (y por ende, la dio por recibida conforme) mediante dos documentos denominados "Acta Pruebas de Certificación Entrega Fase 1 del Proyecto Sistema Corporativo de Información (Etapa I)", ambos de fecha 4 de marzo de 2013.

Respecto a la fase 2, Adexus hizo entrega de esta Fase mediante cartas de fechas 22 de julio y 15 de octubre de 2013, certificando Fonasa su conformidad mediante documentos denominados "Acta Pruebas de Certificación Entrega Fase 2 del Proyecto Sistema Corporativo de Información (Etapa I)", de fechas 14 de agosto (respecto de los componentes entregados el 22 de julio) y 15 de noviembre de 2013 (existiendo dos emitidos este día, para los aplicativos entregados el 15 de octubre) certificando que el 100% de las pruebas de negocio habían sido exitosas.

Respecto de la fase 3, se hizo entrega de esta Fase mediante carta N°26, de fecha 25 de abril de 2014, indicando a Fonasa que debe dar inicio a su proceso de certificación de los aplicativos, el cual no emitió pronunciamiento alguno en relación con la conformidad o falta de conformidad de los aplicativos de esta Fase, teniéndose tácitamente certificada por Fonasa con fecha 25 de mayo de 2014 al haber transcurrido el plazo de 30 días corridos de que disponía para certificar la conformidad de los aplicativos, sin que se haya pronunciado formalmente dentro de dicho plazo.

Arguye que Fonasa procedió a los siguientes incumplimientos, que por lo demás ha reiterado en la contestación de la demanda interpuesta ante este Tribunal, por lo que sólo se hará una resumida referencia a los mismos, tales como, la obligación de mantener una contraparte técnica activa, ya que debido a los sucesivos cambios de Gerente de proyecto durante la ejecución



«RIT»

Foja: 1

del Contrato SCI, especialmente a partir del segundo semestre del 2013, se tradujo en una falta de gobernanza del Proyecto por parte de éstos y en una falta de continuidad de los equipos de trabajo; incumplió con la obligación de pagar el precio de los servicios de implementación de la fase 1, de esta forma, y con la conformidad con esta fase, nació el derecho de Adexus y la obligación de Fonasa de pagar el precio de los servicios de implementación de esta Fase, cuyo pago se convino en 48 cuotas mensuales y sucesivas por el equivalente en pesos de UF 1.048,06, a partir del mes de marzo del año 2013, pagó sólo la cuotas 1 a la 6 y la 8; sin embargo no pagó el precio de los servicios de implementación de esta Fase, no obstante que certificó la conformidad de todos sus aplicativos, los que están en plena operación y explotación desde entonces, adeudando al día de hoy la suma equivalente de UF 12.576 más sus intereses; aduce el incumplimiento de la obligación de pagar el precio de los servicios de explotación de la Fase 2, ya que conforme al contrato, una vez entregada la Fase 2, nacía la obligación correlativa de Fonasa de pagar el precio de los servicios de explotación de dicha Fase, fijados en un valor de UF 6.437,45 más IVA mensual durante 4 meses, así, la actora formuló el cobro de los servicios de explotación de esta Fase a partir del mes de octubre de 2013, mediante facturas que fueron emitidas en noviembre del mismo año, fecha que coincidió con cambios en la Dirección de Fonasa y en la Gerencia de Proyecto del Contrato, adeudando la suma en capital de UF 25.750, más IVA, incumpliendo con la obligación de pagar el precio convenido por el servicio; incumplió con la obligación de pagar el precio de los servicios de implementación de la Fase 2 en la forma convenida, de esta forma, Fonasa certificando su conformidad, hizo nacer el derecho y la obligación de pagar el precio de los servicios de implementación, cuyo pago se convino en 48 cuotas mensuales y sucesivas por el equivalente en pesos de UF 985,50 a partir del mes de octubre del año 2013, sin pagar el precio, adeudando al día de hoy un capital de UF 11.826; repitiéndose la situación de que las facturas de cobro de los servicios de los meses de octubre de 2013 a febrero de 2014 fueron presentadas a cobro a Fonasa sin que ésta haya comunicado su rechazo del estado de pago dentro del plazo máximo de 5 días hábiles, con lo cual debe entenderse aceptado el estado de pago; además incumplió la obligación de pago de la plataforma “ Gestor documental”, fases 2 y 3, siendo su adquisición de cargo del demandado, el cual modificaba los procesos que entonces estaban pendientes, que eran la implementación de los aplicativos de las Fases 2 y 3, señalando que producto del atraso en la adquisición del "Gestor Documental" por parte de Fonasa, ésta solicitó a Adexus un equipo en demostración para ser utilizado durante la certificación de la Fase 2 como gestor documental, y el costo que ello implicó para la actora, adjudicándosele la adquisición del Gestor Documental mediante órdenes de Compra "OC 591-2215-CM13"y"OC591-2215-CM13", ambas del



«RIT»

Foja: 1

11 de diciembre de 2013, en que, a pesar de esta situación con fecha 18 de octubre de 2013 se notificó a Adexus una aplicación de multa por UF 251,04, en razón de incumplimientos en los plazos de entrega de las fases 2 y 3 del Contrato, en que siendo presentados los descargos, el Director mediante Resolución Exenta N°3903 de 22 de noviembre de 2013 declaró improcedente la aplicación de la multa, debido a que no se encontraba operativo el Gestor Documental, cuyo costo ascendió a US\$78.018,78 más IVA, cobrados mediante factura N°53429 de 24 de diciembre de 2013, y el valor de los servicios de implementación del gestor documental, cuyo pago se dividió en 24 cuotas mensuales de UF 72,21 cada una, las que fueron cobradas mediante facturas N° 2341 de 31 de diciembre de 2013 por \$ 3.354.091 (cuotas 1 y 2); N°2460, de 13 de mayo de 2014 por \$ 6.798.182 (cuotas 3, 4, 5 y 6) y N°2551, de 28 de agosto de 2014 por \$ 5.031.137 (cuotas 7, 8 y 9), todas impagas a la fecha, haciendo presente que las facturas N°53429 y N° 2341 no fueron objetadas por Fonasa dentro del plazo de 5 días de que disponía para tal efecto, por lo que debe entenderse aprobado el correspondiente estado de pago, siendo devuelta la factura N°2460 fue a Adexus bajo la justificación de que no se recibieron los módulos correspondientes.; de este modo, la demandada pretendió hacerse de esta plataforma en forma gratuita, sin asumir los costos de adquisición ni el de los servicios de implementación, que son todos de su cargo, y a cuyo pago se encontraba obligada según el contrato; además reseña el incumplimiento de pagar el precio de los servicios de explotación de los aplicativos de la Fase 3 del proyecto, así como los de su implementación, pagaderos los primeros en 80 cuotas mensuales, iguales y sucesivas por el equivalente en pesos de UF 9.196,36 más IVA cada una, sin pagar a la fecha parte alguna del precio de los servicios de explotación de esta Fase, no obstante la oportuna entrega de sus aplicativos, con lo cual adeuda la suma en capital de UF 55.178,16, más IVA; mientras que los por implementación se pagarían en 48 cuotas de UF 1.022,75 cada una, a partir del mes de abril de 2014, adeudando a la fecha, la suma de UF 5.113,75. Por otro lado, alega el incumplimiento de la obligación de pagar los servicios adicionales de firma electrónica, indicando que en Marzo de 2013 el Gerente de Proyecto de Fonasa solicitó a Adexus una propuesta técnica y económica para implementar un servicio de firma electrónica, presentando una propuesta, la que fue aprobada por la demandada con fecha 10 de Mayo de 2013, con un costo de UF 1.415 más IVA, y la contratación del servicio de una entidad certificadora, por una valor mensual de UF 114,12 más IVA, más un variable de UF 0,0011 UF más EVA por documento firmado; arguye que este servicio constituyó un servicio adicional regulado por el art. 5° del Contrato SCI, el que debe pagarse en la forma prevista en la misma norma.

Señala que la demandante ejecutó debidamente este servicio, refiriéndose a la cantidad de transacciones consumidas por los distintos



«RIT»

Foja: 1

servicios virtuales de Fonasa, formulando los cobros de las facturas N° 50092, 50469, 50834, 51754 y 52212, las que al ser presentadas a su cobro no fueron rechazadas dentro del plazo de 5 días, entendiéndose por tanto aceptadas, sin embargo Fonasa devolvió a ADEXUS , sin pagar las facturas N°50469, 50834, 51754 y 52212, indicando como causa del rechazo la falta de documentación fundante, añadiendo que mediante Carta N°2 B/N°05 de 27 de enero de 2014, nuevamente en forma extemporánea, devolvió a Adexus sin pagar la factura N° 50092, bajo el mismo argumento, de esta forma, por lo que en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2013 no fue facturado por Adexus, no obstante prestar servicios, adeudando por concepto de capital la suma equivalente en pesos de UF 798,84 más IVA por el servicio de firma, más UF 1.415 más IVA por la adquisición de setup inicial.

Aduce además, el incumplimiento por parte de la demandada de los procedimientos establecidos en el contrato para la aplicación de las multas, así, la cláusula sexta establecía que ésta podía sancionar a Adexus con multas en tres casos, indicándose que Fonasa era la encargada de controlar y supervisar el cumplimiento de los niveles de servicio, utilizando para ello toda la información que debía proporcionarle Adexus a través de los informes de gestión mensual que ésta debía presentar al formular el cobro de los servicios, a su vez, el contrato también establecía que debía revisar y pronunciarse sobre los informes de gestión de los servicios prestados, estando obligada a comunicar por escrito el informe de cumplimiento de niveles de servicio dentro de los 20 días hábiles del mes siguiente al evaluado, añadiendo que dicho informe debía indicar los eventos susceptibles de multas e inconformidades con el servicio. Indica que a partir de Febrero de 2013 hasta Abril de 2014, Fonasa inició 13 procesos sancionatorios en contra de la demandante, los que fueron en sí mismos, fuente de notables incumplimientos contractuales por parte de la demandada, tales como incumplimiento de la obligación de enviar el informe de cumplimiento de los niveles servicio como antecedente fundante de la existencia de eventos susceptibles de multas e inconformidades con el servicio, al ser iniciados mediante cartas de Fonasa que dio cuenta de la supuesta infracción; incumplimiento formal al aplicar las sanciones de multa por funcionario no facultado y a través de instrumentos ineficaces, ya que al tenor de la cláusula sexta letra c) del contrato, se desprende que la única autoridad legitimada para aplicar una multa era el Director de Fonasa, y sólo a través de la Resolución exenta. Incumplimiento del contrato al desconocer acuerdos de prórroga formales adoptados por las partes para justificar la aplicación de multas, indicando que Adexus efectuó la entrega dentro de los plazos legítimamente convenidos, con la salvedad que los componentes de la fase 3 fueron entregados vencido el plazo, pero por hechos de responsabilidad de Fonasa. Incumplimiento de contrato al desconocer Fonasa el efecto de actos propios de recepción formal de fases 1 y



«RIT»

Foja: 1

2, de esta forma, iniciando varios procesos sancionatorio de los cuales 4 terminaron en aplicación de multa, contradiciendo el contenido de sus actos propios y formales de recepción y certificación de conformidad de las distintas fases del contrato para dotar a las multas de una aparente justificación.

Por otro lado, el incumplimiento de la obligación de Fonasa de pagar el precio de los servicios prestados por la actora después del término unilateral y anticipado del contrato por parte de la primera, negándose a pagar los servicios prestados, administrando y operando el sistema informático que soporta el Seguro público de Salud, de esta forma, con fecha 6 de Noviembre de 2014 la demandante formuló el cobro de los servicios prestados en el período de 23 de Septiembre de 2014 al 23 de Octubre de 2014 mediante Facturas N° 58000, por \$223.776.683 más IVA y N° 2642 por \$74.369.741, que corresponde al valor de las cuotas mensuales definidas en el contrato por los servicios de explotación e implementación del sistema, sin embargo, Fonasa devolvió dichas facturas sin pagarlas con fecha 6 de Noviembre de 2014, sin perjuicio de aquella que dice obligación la de proporcionar oportunamente la información requerida.

Destaca que el término del contrato estaba regulado en la cláusula novena del contrato, el cual establece como un trámite previo, la comunicación escrita de dicha decisión, indicando la causal y los hechos, notificando a la demandante mediante ORD 4A/N° 8790, de 30 de Junio de 2014, señalando que ésta disponía de un plazo de 10 días hábiles para efectuar sus descargos, formulándolos con fecha 18 de Julio de 2014, sosteniendo que no eran efectivos los incumplimientos de que se le acusaba, siendo rechazados dichos descargos, y en definitiva poner término anticipado al contrato mediante Resolución Exenta N°4<sup>a</sup>/N°3105, emanada de su Directora Nacional, invocando como fundamentos los considerandos séptimo y octavo de dicha resolución, resumidas en que se procedió a un incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante y que las fases 1, 2 y 3 del contrato no fueron entregadas a cabalidad ni recibidas a conformidad.

Concluye que no se verificó la ocurrencia de ninguna de las causales establecidas taxativamente en la cláusula novena del contrato, para dar terminado el contrato, las cuales eran las únicas que facultaban para proceder a dicho término, señalando que la demandada fundó su decisión unilateral por el supuesto incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, causal genérica de incumplimiento que no podía invocar, sino dentro de los límites dispuestos en la causal referida, incurriendo así en una arbitrariedad; ya que al aplicar la causal genérica del art. 13 letra b) de la ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, se transgredió la regulación especial de su cláusula novena que rige por especialidad.



«RIT»

Foja: 1

En relación con la falta de entrega oportuna y completa de las fases 1, 2 y 3 y la falta de conformidad de la recepción por parte de Fonasa, lo efectivo es que la fase 1 fue puesta en producción el 6 de Mayo de 2013, y ésta sólo formuló reparos u observaciones a dicha fase por primera vez en Marzo de 2014, esto es, 10 meses después de su entrada a producción.

Respecto a la fase 2, fue entregada a satisfacción por Fonasa, dentro de los plazos y que hora califique de ambiguas sus conclusiones propias, emanadas de funcionarios de ésta, para restarle mérito a la certificación de recepción de fase 2.

Respecto de la fase 3, Fonasa rehusó sin fundamento la certificación de los productos dentro de los plazos y mecanismos establecidos, generando un grave perjuicio a Adexus, ya que se congeló el pago de las cuotas del precio asociadas a los servicios de explotación de dicha fase, agregando que hasta el día de hoy, la demandada hizo uso de los servicios provistos a su entera satisfacción, y prueba de ello es que hasta la fecha en que se puso término al contrato, Fonasa nunca aplicó a la actora multa alguna relacionada con la continuidad operativa ni con ningún incumplimiento de niveles de servicio, añadiendo que resulta paradójal que Adexus cumplió con todas sus obligaciones, y que Fonasa haya resuelto inexplicablemente botar el contrato SCI, cobrando la boleta de garantía por \$1.296.237.719, vulnerando la ley del contrato, contraviniendo lo establecido en el artículo 1545 del Código Civil, que se aplica en toda su extensión a los contratos administrativos.

Precisa que por cobro de sumas devengadas y no pagadas, relativas a los servicios de implementación y de explotación devengados hasta el día 23 de Septiembre de 2014, fecha de término del contrato, se adeuda el equivalente en pesos de UF 125.820,74. Subtotal precio SDI y SDE devengados y no pagados: 3.038.714.06.; por el precio de los servicios que ADEXUS ha estado efectivamente prestando después del 23 de Septiembre de 2014, atendido lo dispuesto en la cláusula 9 del contrato., a la fecha se ha devengado, al 30 de Octubre de 2014, la suma de \$298.146.424.

Como indemnización del daño emergente, reclama por costos directos del contrato Fonasa, pagados a la fecha, por un subtotal de \$4.049.951.278; gastos asignados al contrato Fonasa, pagados a la fecha, por un subtotal de \$2.717.445.497; cuotas pagadas de contratos leasing y mutuos contratados, por un subtotal de \$2.51.244.173; cuotas no devengadas de contratos de leasing, por un subtotal de \$1.28.755.700; cuotas no devengadas de contratos de mutuo, por un subtotal de \$.882.143.939; costos de salida de contratos con proveedores, por un subtotal de \$93.602.741; costo de factoring de las facturas por servicios efectivamente prestados en virtud del contrato SCI, que debió asumir Adexus en virtud del rechazo formal de pago efectuado por Fonasa,





«RIT»

Foja: 1

por un subtotal de \$28.379.962; costo de la boleta de garantía cobrada indebidamente por Fonasa el 14 de Octubre de 2014, al poner término anticipado en forma unilateral al contrato, por un subtotal de \$1.332.604.395; mayor costo financiero soportado por cambio de fuente financiamiento de las operaciones de ADEXUS, en que obtuvo la aprobaciones de líneas de financiamiento de sus operaciones en el Banco Credite Suisse, las que generaron un costo financiero de US\$810.706 y de US\$2.262.653, totalizando la suma de US\$3.073.359, ya que al hacerse pública la decisión de poner término anticipado al contrato, y ante la imposibilidad de otorgar la garantía colateral sobre los flujos que generaría el contrato, la demandante debió contratar una línea de financiamiento alternativa, consistente en un factoring por US\$ 9.728.473 a una tasa de interés del 1% mensual y del 2,58% mensual, en caso de mora, que supone un costo financiero mensual de US\$ 464.778, y que en el periodo de 10 meses del año 2014 significó un costo total real de US\$ 4.647.778, así mismo, Adexus debió soportar un costo financiero adicional de US\$ 1.574,41, que al tipo de cambio de dólar observado del 30 de Octubre de 2014 arroja un total en pesos de \$887.828.985.

Respecto al lucro cesante, la cual está constituida por la rentabilidad en función de la cual fue evaluado el proyecto y formulada la propuesta económica de ADEXUS, rentabilidad reflejada por una relación porcentual aplicada sobre los costos netos totales presupuestados, que fueron de UF 706.922,61, estimándose un margen de ganancia del 23,4%, ascendiendo la utilidad a una suma equivalente en pesos de UF 215.990,97, que es lo que se dejó de ganar al haber puesto el demandado término anticipado del contrato, teniendo como un subtotal de lucro cesante de \$5.216.428.155.

Por tanto, y previa cita de disposiciones legales, solicitó tener por interpuesta la presente demanda en contra de Fonasa, y en definitiva condenar a dicho organismo a pagar las prestaciones devengadas y no pagadas a Adexus derivadas del Contrato de Prestación de Servicios para el Sistema Corporativo de Información Etapa I, ascendente a \$3.336.860.730, más las sumas que se devenguen por éste concepto durante el juicio y hasta la prestación efectiva de éstos servicios, más el IVA que corresponda, y con reajustes e intereses corrientes a contar del 23 de Septiembre de 2014 o a la fecha que Us. Determine; e indemnizar a Adexus, la totalidad de los perjuicios que le ocasionó a raíz del incumplimiento grave de las obligaciones que le imponía el contrato referido, y del término anticipado del mismo dispuesto por la demandada en forma unilateral con abierta infracción del mismo, perjuicios que ascienden a la suma total de \$17.871.156.483, según se detalló en la demanda, mas reajustes e intereses corrientes a contar de la fecha de sentencia o la que US determine, o en subsidio, las sumas mayores o menores que US. estime conforme al mérito de autos, todo ello con costas de la causa.



«RIT»

Foja: 1

A fojas 281, don Guillermo Risco Agüero, abogado, en representación de Fonasa, contestó la demanda, solicitando su total rechazo, con expresa condenación en costas, en mérito de las siguientes consideraciones de hecho y de derecho.

Señala que presentadas diversas ofertas por distintos oferentes, y luego del estudio y evaluación de rigor de las mismas, se determinó adjudicar la licitación pública a Adexus, según Resolución exenta 4.1D/N° 6.785, de fecha 25 de Noviembre de 2011, celebrando el contrato denominado “Contrato de Prestación de Servicios para el Sistema Corporativo de Información Etapa I”, el cual se dividió en 3 fases, con fecha de entregas los días 19 de Noviembre de 2012, 19 de Marzo de 2013 y 19 de Julio de 2014., teniendo como precio total de los servicios contratados, la suma de UF 1.070.348,22.

Arguye que existe una arbitrariedad de la demanda por falta de efectividad de los incumplimientos que se le imputaron a Fonasa, así, respecto a la obligación de mantener una contraparte técnica señala que dado lo extenso del proyecto licitado, existieron cambios en la designación de la contraparte técnica de Fonasa, sin que esto haya implicado una falta de gobernanza y continuidad del proyecto, como pretendió hacer ver la actora, ya que siempre se comunicó a la empresa de estos cambios y estuvieron llanas a mantener una comunicación efectiva con la demandante, no obstante que éstas se redujeron a hacer presente a Adexus todas sus inconsistencias en el cumplimiento del contrato, de esta forma, la inactividad de los equipos técnicos a que aludió la actora, no es más que una estrategia artificiosa por encubrir sus propios incumplimientos, los que impidieron a Fonasa recibir conforme los servicios y dar curso al contrato, haciendo presente que las cartas enviadas a la demandada N° 13 de 2014 y N° 21 de 2014, del 4 y 11 de Abril del mismo año respectivamente por cuya presunta falta de respuesta revelaban un desinterés por parte de Fonasa, fueron oportunamente respondidas a través de la carta 2B/ N° 27 del 12 de Mayo de 2014.

Aduce que lo que pretende la actora es transformar el legítimo ejercicio de designar nuevas contrapartes técnicas, y así eludir su incumplimiento contractual, el cual generó el retraso de la continuidad del proyecto y el posterior término del contrato.

Indica que la actora señaló una presunta falta de oportuna retroalimentación de parte de Fonasa, añadiendo que dicha situación se hizo compleja en la implementación y entrega de la Fase 3, no existiendo más que contradicciones de parte de la actora en un burdo intento de plantarse como víctima por cuanto omitió señalar que la contraparte técnica de Fonasa se preocupó de entregar todo antecedente o información que fuese requerido por Adexus para el cumplimiento de sus obligaciones; así, la actora desconoció,



«RIT»

Foja: 1

que a través de las contrapartes Técnicas de Fonasa, Belinda Silva y Gonzalo Yáñez, se les indicó un cúmulo de observaciones asociadas a la Fase 3, entre las que destacaron las deficiencias en la completitud de la documentación relacionada con los requerimientos y que cuya falta interfirió en la revisión de dichos requerimientos, reflejado en las cartas 2B/N° 31 del 26 de agosto de 2013 y 2B/N° 49 del 07 de noviembre de 2013, las que nunca fueron corregidas por la demandante.

Respecto del incumplimiento de pagar el precio de los servicios de implementación de la fase 1, arguye que los pagos se efectuarían en la medida que existiera una recepción conforme por parte de Fonasa, así, ésta fase solo se entregó parcialmente, dado que presentó reiterados problemas (incidencias invalidantes), las cuales impidieron la explotación de ésta, lo que de la sola lectura de la demanda quedó de manifiesto, por cuanto la actora solo refirió a la implementación silenciando por completo el hecho de que dicha fase no fue jamás explotable por causas imputables a ella, como por ejemplo, reglas de Isapre mal implementadas, o beneficiarios acreditados erróneamente, lo que justifica que no se hayan pagado el resto de las cuotas, debido al cumplimiento parcial efectuado, no siendo verdadera la afirmación de la contraria en orden a que mediante las "Actas Pruebas de Certificación" de fecha 04 de marzo de 2013 se dio por recibida conforme la Fase 1, máxime que las propias actas señalan observaciones a subsanar, a las que posteriormente se sumaron otras incidencias, ahora de carácter invalidantes que impidió seguir con la etapa de explotación de las aplicaciones.

En relación a la fase 2, la actora alegó que mediante los documentos denominados "Acta prueba de Certificación Entrega Fase 2" del proyecto, de fechas 14 de agosto y 15 de noviembre de 2013 se dio conformidad a la entrega de la implementación de la referida Fase, lo que no es del todo efectivo, ya que Adexus no entregó la Fase 2 de acuerdo a pactado, sólo se limitó a la entrega de documentación de forma extemporánea y con una serie de inconsistencias, lo que impidió efectuar el pago; Señalando como ejemplo de incidencias invalidantes se detectaron errores de migración que no permitían visualizar los valores correctos de todos los aranceles, lo que impidió, entre otras funcionalidades, la venta de Bonos y Programas Médicos.

Respecto al incumplimiento de la obligación de pagar los costos de implementación de la plataforma llamada "Gestor Documental para los aplicativos de las Fases 2 y 3, indica que el actor pretende obtener el pago de una contra prestación sin que se den los presupuestos contractuales para que ello ocurra; en efecto, la implementación del "Gestor Documental" no es una obligación que emane del contrato o del proceso de licitación que lo origina, ni tenía la cualidad de "imprescindible" para entregar las Fases 2 y 3 del Proyecto, y es por esa razón que Fonasa procedió a la devolución de las



«RIT»

Foja: 1

Facturas N° 2.460 y N° 2.551, mediante carta 2B/N° 33 y carta 2B/N°60 de fechas 22 de mayo y 02 de septiembre de 2014 respectivamente; de no ser así, Fonasa habría vulnerado gravemente el principio de estricta sujeción a las bases y modificado el contrato sin los actos administrativos requeridos para ello.

Continúa con el incumplimiento de la obligación de pagar el precio de los servicios de implementación de la Fase 3 del proyecto, señalando que en este punto, Adexus ansia la obtención de un pago por implementación de una Fase que no se llevó a término, con la sola presentación de documentación para el proceso de certificación, olvidando que conforme al propio contrato, se estableció que para preceder al pago se requiere la recepción conforme por Fonasa y no sólo la entrega por parte de Adexus; La entrega consistió en la carta N° 26, de 25 de abril de 2014, acompañada de un disco óptico que presuntamente contenía el software y material pertinente, sin embargo, esa forma de entrega, fue un burdo intento de establecer un hito de entrega insustancial para justificar el envío de facturas por el servicio. Fonasa, mediante carta 1B/N° 02 de fecha 15 de mayo de 2014, manifestó que aquella entrega no correspondía ser realizada sin atender las incidencias sin corregir y tareas pendientes respecto de las Fases 1 y 2, por lo que no se dio el presupuesto de aceptación tácita por haber transcurrido más de 30 días corridos desde la entrega; lo anterior, es reforzado por otra misiva de Fonasa 1B/N° 8 del 12 de junio de 2014, que expresaba que Fonasa no recibió conforme la Fase 3 ni podrá hacerlo mientras no reciba conforme las fases previas.

Prosigue respecto del incumplimiento de la obligación de pagar los servicios adicionales de Firma Electrónica, en que el actor pretende obtener el pago de servicios no contemplados en el contrato ni en el proceso licitatorio que lo sustenta y si bien el administrador del contrato de la época aceptó la propuesta técnica y económica del "Servicio de mantención de Firma Electrónica", este acto fue erróneo al no estar contemplado dicho servicio en el contrato Consorcio, así que a través de la carta 2B/N° 3, de fecha 14 de enero de 2014 se devolvieron las facturas y, mediante carta 2B/ N° 05, de fecha 27 de enero de 2014, se solicitó la devolución de \$38.632.705, pagados por Fonasa en base a la factura N° 50.092 por el setup inicial.

Respecto de la aplicación de multas, indica que Fonasa dió cumplimiento a lo establecido en la cláusula sexta del contrato, tanto en relación a las causales de aplicación de multas como en cuanto a regirse por su procedimiento, así, dicha cláusula indicaba que Fonasa podrá sancionar a Adexus con multas en caso de incumplimientos en los niveles de implementación y explotación de sistemas, señalando en su párrafo siguiente que será a través del administrador del contrato, como ocurrió en la especie, y



«RIT»

Foja: 1

sólo por la no entrega de productos contratados, agregando que es insólito que el actor alegue que los acuerdos formales son aquellos adoptados por el administrador del contrato y/o por el Comité del Proyecto, atribuyéndoles dicha facultad, omitiendo que el contrato es claro en describir sus funciones, sin contemplar la facultad de prorrogar plazos; a mayor abundamiento, es de público conocimiento que la Ley 19.886 sobre contratos administrativos, dispone que cualquier modificación en los contratos debe ser aprobado por un acto administrativo de autoridad, entender lo contrario implicaría que Adexus alegó ignorancia de la ley lo que constituye una presunción de mala fe y que no justifica su incumplimiento, de esta forma, las fechas de entrega no fueron modificadas como pretendió hacer creer el actor para justificar su dilación en el cumplimiento de sus obligaciones.

Arguye que rechaza la afirmación de que Fonasa desconoció los efectos de la recepción formal de las Fases 1 y 2, ya que nunca recibió conforme de aquellas Fases, así, mediante los Ord. N° 4A N° 3.297 del 14 de marzo y 4A/6.464 del 15 de mayo de 2014, se informó, reiteró y complementó las falencias respecto de la Fase 1, en consecuencia, mal podría haber recibido a cabalidad los servicios contenidos en estas fases, informando a través de carta PE11-2014 de fecha 17 de abril de 2014, que no se pagarán las cuotas de la Fase 2, por cuanto no fue recibida a satisfacción dadas las 26 incidencias presentadas, de las cuales 17 adquirieron el carácter de invalidantes, lo que impidió la puesta en marcha del módulo, añadiendo que mediante carta 1B/N° 08 de fecha 12 de junio de 2014, Fonasa le informó que no ha recibido conforme la Fase 2, ni podrá hacerlo, sin que previamente se dé cumplimiento de las fases previas del servicio, comenzando por la entrega completa de la Fase 1.

**Interponen la excepción de contrato no cumplido y falta de legitimación**, ya que en el desarrollo del proyecto, derivado del contrato suscrito por las partes, no fueron recibidos conformes por Fonasa, los productos y servicios comprometidos en cada una de las fases, lo cual produjo un grave deterioro al servicio de calidad, que por imperativo legal y reglamentario, la Institución está obligada a entregar a sus beneficiarios en particular y a la ciudadanía en general, y todo por la falta de completitud y oportuna entrega de los servicios contratados, de la que Adexus es responsable según las obligaciones que le impuso el contrato, de esta forma, respecto de la fase 1, la actora entregó un conjunto de argumentos para justificar la entrega tardía de ésta, sin que pueda presumirse una extensión del plazo o que hayan cambiado las condiciones pactadas por parte de Fonasa, por cuanto de ser así, aquella debía constar en el acto administrativo respectivo y no con la sola autorización de un funcionario como se pretendió aseverar, la cual debió cumplirse el 19 de noviembre de 2012 y no el 29, como ocurrió, pretendiendo



«RIT»

Foja: 1

con la sola entrega de documentación y componentes "para certificación", dar cumplimiento a su obligación, sumando el cúmulo de incidencias inhabilitantes en la entrega, que postergó su puesta en marcha hasta el 28 de Noviembre de 2013, las que se mantienen en el tiempo, obligando a Fonasa a habilitar dicha versión con errores y carencias, sin que sean subsanadas por Adexus; Misma situación respecto de la fase 2, en que se pretendió justificar la entrega tardía de ésta, con acuerdos de un "Comité" que no tenía atribuciones para modificar las fechas de entrega, la cual era el 19 de Marzo de 2013, sin embargo, Adexus realizó dos entregas de documentación y componentes para certificación, los días 22 de julio y 15 de octubre de 2013, siendo en esta última fecha en la que realmente se entregaron los elementos necesarios y concretos para la prueba de certificación.

En relación a la fase 3, la demandante aseguró que fue recibida conforme por Fonasa con fecha 25 de Abril de 2014, lo cual no es efectivo, debido a que la fecha de entrega de la Fase 3 recaía el día 19 de julio de 2013, cumpliendo tardíamente el día 25 de Abril, con la entrega de documentos y componentes en medios de respaldo "para certificación", proceso que no fue posible de concretar, recalando que la primera entrega de la Fase 1 fue realizada con material análogo y tomó más de un año de trabajo la habilitación parcial de dicha fase, y si el atraso de nueve meses en la entrega ya era inaceptable, una proyección simple de la experiencia en la Fase 1 podía significar un atraso de más de 20 meses; tanto es así, que con fecha 19 de Mayo de 2014, Fonasa envió la carta 1B/N° 02, reiterando la prioridad de corregir los errores y falencias de la Fase 1, que era el único componente que, con muchas falencias, podría utilizarse, por lo tanto, Adexus nunca emprendió un trabajo de arreglo de las incidencias de las Fases 1 y 2, a pesar de las reiteradas solicitudes, limitándose a mantenerse firme en la posición que ambas fases se encontraban recibidas, haciendo imposible la realización de pruebas dado que la Fase 3 requería información cargada en las fases anteriores que, debido a los errores y omisiones de las Fases 1 y 2, era imposible cargar, por lo tanto, y por mucho que Adexus se empeñó en señalar lo contrario, es indiscutible que no cumplió con sus obligaciones, ni pretendió hacerlo; por lo que opuso **la excepción de contrato no cumplido y la excepción perentoria de falta de legitimación** para demandar cobro de prestaciones e indemnización de perjuicios e improcedencia de sus pretensiones.

Respecto al término anticipado del contrato, indicó que el cúmulo de incumplimientos del contrato de parte de Adexus, cumple con los supuestos establecidos en la cláusula novena del contrato habilitantes para dar término anticipado al contrato y hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento asociada, notificándole la intención de poner término anticipado



«RIT»

Foja: 1

al contrato, en la forma que da cuenta el ORD 4A/N° 8.790, de 30 de Junio de 2014, señalándole las razones y sus derechos a hacer las alegaciones que estimara pertinentes, lo que efectivamente hizo con fecha 18 de Julio de 2014, presentando descargos u observaciones a la notificación que este Servicio le hizo, centrando sus alegaciones en la circunstancia que las Fases 1; 2 y 3 del contrato estaban entregadas a cabalidad, y a su vez, recibidas a conformidad por Fonasa, solicitando que se deje sin efecto la referida notificación, lo que no fue aceptado por esta parte, pues no eran efectivos los hechos en que fundó sus pretensiones, decidiendo desde un punto de vista administrativo y según se establece en el mencionado contrato, poner término anticipado, según da cuenta la Resolución Exenta 4A/IST 3.015, de fecha 23 de Septiembre de 2014, la que fue notificada a Adexus, mediante carta certificada el día 29 del mismo mes y año.

Arguye que la ley N° 19.886 faculta a la administración del Estado, Fonasa forma parte de dicha Administración, para terminar el contrato, entre otras cosas, por el incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, exigiendo que la resolución que le ponga término debe ser fundada, como ocurre con todo acto administrativo, y en estrecha relación, existe en el contrato disposiciones que obligaban a Adexus S.A. dar continuidad a los servicios contratados en caso de término anticipado del contrato, cuestión que en los hechos ocurrió, sin olvidar que la razón que subyace y fundamenta la potestad de la Administración para poner término unilateral al contrato es el interés público involucrado, y este interés no es otro que el sistema de salud público no sólo funcione, sino que funcione bien, que es lo pedido al "hombre medio".

Señala que la demanda no fue sino que un intento desesperado de ocultar su propio incumplimiento y un quebrantamiento del principio de buena fe, así por ejemplo, entre noviembre de 2013 y agosto de 2014, Adexus no ejecutó en la base de datos operacional el proceso conocido como "Acreditación Masiva", lo que provocó un aumento en el número de personas que fueron calificadas erróneamente como beneficiarios del Sistema Público de Salud, sin tener tal condición, sea porque habían fallecido o bien porque habían dejado de tener la calidad de ser afiliados a Fonasa, en atención a que habían iniciado su afiliación en una Isapre, lo que significó que obtuvieron del Seguro Público de Salud beneficios y prestaciones de salud a los cuales no tenían derecho, lo que trajo un grave perjuicio en su presupuesto, valorizado en un monto de \$1.125.643.177.

Comenta que la relación contractual que los ligó fue a través del contrato denominado "Sistema Corporativo de Información Etapa 1", el que constaba de tres fases, así, con fecha 6 de marzo de 2014, el jefe del Departamento de Tecnologías de Información y Procesos del Fonasa, emitió



«RIT»

Foja: 1

un informe técnico, concluyendo que la Fase 1 no estaba entregada, ya que no estaba íntegramente implementado el proceso de cotizaciones, faltando la funcionalidad de "Reportes e Informes", la cual es esencial para la actividad del Departamento de Finanzas de la Institución, en que Adexus cobró y Fonasa pagó erróneamente 7 cuotas de los servicios de implementación, ascendente a un total de \$168.458.429 y a la totalidad de los servicios de explotación, cuando ni siquiera se habían implementado los procesos, por un total de \$400.748.429, es decir, Adexus percibió indebidamente la suma total por estos conceptos, de \$569.207.210.

Señala, y en conformidad a los artículos 2297 y 2299 del Código Civil, que una vez que se tomó conocimiento de esto, Fonasa solicitó a Adexus el reintegro de dichos pagos, mediante ORD 4A/N° 3.297, de 14 de marzo de 2014, sin que hasta la fecha, exista respuesta alguna, por lo tanto, es imposible sostener, como procuró la actora a través de su demanda, una pretensión formulada dentro de un litigio por una persona que anteriormente ha mantenido una conducta incompatible con ésta pretensión, no siendo posible aceptar que el actor en este juicio, adopte una actitud que lo ponga en contradicción con su anterior conducta, por cuanto, de acuerdo a la teoría de los actos propios, nadie puede ir en un juicio contra sus propios actos, y es precisamente Adexus quien entabló una demanda que contradice su conducta anterior, sosteniendo una serie de afirmaciones distintas de las que en el mundo sostuvo con su anterior conducta.

Manifiesta que desde Octubre de 2013 hasta Enero de 2014, Adexus emitió 10 facturas electrónicas por una total de \$853.236.740, por servicios que no se prestaron y que nunca fueron recibidos a satisfacción por ésta parte; estas facturas fueron cedidas a distintas empresas de factoring, notificándose la cesión a este Servicio sin que funcionario alguno hiciera observaciones, en los términos que prevé la Ley N° 19.983, por lo tanto, los créditos cedidos y de los que dan cuenta esas facturas carecen de causa, pues el valor que se cobró en cada una de ellas, corresponde al precio de servicios que no fueron otorgados ni tampoco recibidos con las exigencias de los términos de que dio cuenta el contrato, de esta forma, las empresas de factoring en reguardo de sus derechos iniciaron acción de cobro en contra de Fonasa, a fin que éste pague los créditos cedidos por Adexus, lo que es injusto, pues este Servicio deberá pagar a terceros obligaciones de Adexus, por servicios que éste nunca entregó.

Indica, y previo estudio de lo señalado por la Contraloría General de la República, en dictamen N° 1.960, de fecha 09 de enero de 2015, frente a una solicitud de pronunciamiento de Adexus S.A., sobre los vicios de juridicidad en que habría incurrido Fonasa, en lo que concierne a la aplicación de multas, cesación de pagos y solicitud de reembolso de pagos realizados previamente, en que el artículo 48 de las bases administrativas y la cláusula décimo segunda





Foja: 1

del acuerdo de voluntades, señalaba que cualquier modificación al contrato solo surtirá efecto cuando la misma hubiere sido aprobada por acto administrativo totalmente tramitado, no obstante esto, apareció que a través de distintos formularios, denominados "MAP-Solicitud de Cambio", suscritos por funcionarios de Fonasa y dependientes de Adexus S.A., se reprogramaron los plazos de entrega sucesivamente, cuya extensión máxima estaba fijada originalmente en las bases y en el convenio, de esta forma, se concluye que las modificaciones al contrato realizadas a través de documentos que no sean actos administrativos totalmente tramitados, no tienen el efecto de alterar los plazos previstos en el contrato ni en las bases.

Indica respecto a los perjuicios reclamados por la contraparte que son absolutamente improcedentes, pues no le asiste ni la razón ni el derecho para hacerlo, argumentando que Fonasa efectivamente omitió pagos desde Noviembre de 2013, sin embargo, el pago es necesaria consecuencia, en un contrato de este estilo, de la justa retribución por el servicio convenido, esto es, de forma exacta, íntegra y oportuna. Ninguno de estos tres atributos tenía la implementación realizada por la actora, pues Adexus no cumplió con el plazo para la implementación de la Fase 1 fechado para el día 19 noviembre del año 2012, se aduce al respecto que se prorrogó hasta el 29 de noviembre del mismo año, pero aun cuando se admita tal posibilidad, lo cierto es que siendo noviembre de 2013, los servicios no fueron implementados a cabalidad, así, no existiendo una prestación que pagar, mal pudo Fonasa incumplir dolosa o culpablemente, por tanto el pago que se reclamó por esta institución adolecen de falta de causa pues la obligación de cada parte en un contrato oneroso, corresponde al motivo que indujo al contrato; que para Fonasa fue recibir el servicio contratado y no uno diferente, similar o extemporáneo, de esta forma, los pagos realizados a Adexus, según facturas, corresponden a sumas por servicios imperfectos técnicamente, lo que está siendo corregido por el proveedor Sonda, y que en su minuto no fue advertido por Fonasa, debido a que las fallas se detectan de forma coetánea y posterior al pago en cuestión. En este sentido Fonasa cumplió de buena fe el acuerdo, teniendo la convicción, errada por cierto, que la actora a su vez cumplía íntegramente lo convenido haciendo el pago estipulado.

Relacionado con lo anterior, señalan la convicción legal de que si Adexus experimentó algún tipo de perjuicio derivado del contrato, no fue a consecuencia del actuar de Fonasa.

Es más, dados los pagos que se explicaron, la actora se encuentra en el imperativo jurídico y ético de enterar las sumas recibidas por servicios imperfectos e incompletos, configurándose un enriquecimiento sin causa, pues no existió donación ni contraprestación que lo justifique, a su vez, respecto de la mora, señalan que Adexus no detenta la posición jurídica amparada por el



«RIT»

Foja: 1

derecho para accionar en su contra, ya que él mismo incurrió en un retraso grave y culposo en la implementación de las soluciones tecnológicas contratadas, incluso más allá de la cuestionada prórroga de plazo concedida, por lo tanto, quien está en mora de cumplir es Adexus al no prestar el servicio dentro del término estipulado.

Señala que al analizar los requisitos de la mora, vistos desde el sujeto pasivo, Fonasa pagó más allá de lo que estrictamente debía, no existe retardo alguno que sea atribuible a un actuar negligente o doloso, y el demandado no está interpelado, ya que nada se debe a causa del convenio con Adexus, la cual sólo se explicaría en la medida que exista un incumplimiento imputable a la contraparte, señalando como cuarta exigencia que el acreedor haya cumplido con su obligación o se allane a cumplirla.

Indica que para dilucidar quien se encuentra en mora, uno debe plantearse el por qué fue necesario prorrogar el plazo de entrega de los servicios correspondientes a la Fase 1, y porque Fonasa optó por ejecutar la boleta de garantía, no cabiendo los argumentos de la contraria en orden a sindicar el actuar del demandando como falta de buena fe o ética, queriendo enriquecerse ilícitamente, añade que la razón de ser de la boleta de garantía no fue otro más que asegurar la ejecución de lo debido por parte del otro contratante. Una caución que se contrae para la seguridad de una obligación, asimilándola a la cláusula penal, de esta forma, la actora mal puede alegar un proceder doloso de esta parte cuando el efecto de estar en mora es responder por los perjuicios causados; tales perjuicios se compensaron, en parte, con el cobro de la mencionada boleta.

Respecto del daño emergente y lucro cesante demandado, indican que las sumas indicadas como daño emergente son inversiones que hizo Adexus las que forman parte de su patrimonio total y a disposición de cualquier otro servicio que pueda prestar en otros convenios, pretendiendo que se le considere como daño real y efectivo cuotas de contratos de leasing que ni siquiera le han cobrado, por lo tanto, el daño que emerge debe ser circunscrito a lo que faltó por ejecutar -sin culpa ni dolo-. La ganancia reclamada emana de lo que se dejó de percibir injustamente. El incumplimiento será injusto cuando la contraparte ejecutó el contrato íntegramente.

En relación al lucro cesante, indicó que la rentabilidad que estimó la demandante es un concepto absolutamente volátil, en consecuencia, la pretensión de la contraria en orden a exigir que la demandada deje indemne su patrimonio, resulta improcedente pues carece del sustento fáctico y legal necesario para asilar tal indemnización reclamada.

Por tanto, y previa cita de disposiciones legales, solicitó tener por contestada, en tiempo y forma, la demanda interpuesta, y en definitiva,



«RIT»

Foja: 1

rechazarla en todas sus partes, acogiendo una o más de las excepciones y/o defensas opuestas, con una expresa, justa y ejemplar condenación en costas.

A fojas 312, la actora evacuó el trámite de la réplica, dando por reproducidos cada uno de los fundamentos de hecho y derecho expuestos en la demanda, e indicando que la particular visión e interpretación del contrato por parte de Fonasa constituyó el origen de este conflicto, ya que no entiende como esenciales al contrato las obligaciones más importantes que de él emanan y eso explica su nulo interés por cumplir dichas obligaciones, ya que no menciona como sustancial la obligación de mantener una contraparte técnica que pudiera posibilitar una adecuada implementación de un contrato complejo como el sub lite, y tampoco entiende como su principal obligación la de pagar el precio de los servicios convenidos y de los servicios adicionales solicitados por la propia Fonasa a Adexus.

A continuación, explicita que Fonasa admite que debió incurrir en innumerables cambios técnicos; reiterando la obligación de mantener en forma oportuna la información requerida, el incumplimiento de pagar la prestación de servicios por implementación en la fase 1 y de explotación en la fase 2; así como la falta de cumplimiento en pagar la plataforma de gestor documental; de pagar el precio de los servicios de implementación y explotación de la fase 3.

Concluye, luego de reafirmar los sostenido en su libelo pretensor que, que esta se resume en el incumplimiento de pagar los costos en que incurrió su parte en las etapas de implementación y explotación de las distintas fases del contrato ya referido; así como también los servicios por la firma electrónica y su mantención; el incumplimiento de los procedimientos por aplicación de las multas.

En cuanto a la excepción de contrato y **de falta de legitimación alegadas por la demandada**, en donde Fonasa desconoció actos propios formales de recepción y certificación de conformidad de las Fases 1 y 2, bajo pretexto de que la entrega de componentes efectuada por esta parte no fue completa y/o que los aplicativos presentaron un cúmulo de incidencias una vez que fueron puestos en ambiente de producción, reitera lo ya señalado en cuanto a que ejecutó dicho proceso cada vez que Fonasa lo requirió, añadiendo que respecto del proceso de acreditación masiva, Fonasa propuso efectuar cambios, de la cual Adexus hizo un presupuesto del costo involucrado, equivalente a UF 1255, el cual fue objetado por la demandada, por lo tanto, la responsabilidad de no haber ejecutado dicho proceso es de exclusiva responsabilidad de Fonasa.

En suma, respecto de este proceso, Fonasa reconoció los requerimiento de cambio en las reglas del negocio, cuya implementación tenía un costo que



«RIT»

Foja: 1

debía ser pagado, sólo que no estaba de acuerdo con el precio cobrado por Adexus, por lo tanto, es falso que Adexus no haya ejecutado el proceso de Acreditación masiva, sino que lo que ocurrió es que Fonasa no solicitó su ejecución, ya que dicho proceso requería cambios en su implementación que Fonasa exigió, pero que no estuvo dispuesta a pagar; remitiéndose íntegramente a lo señalado en la demanda respecto de las fases 2 y 3.

Señala que Fonasa intentando justificar su decisión de poner término anticipado al contrato por la causal de incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, omitió todo análisis de los aspectos de fondo involucrados en la aplicación de esta regla, ya que la determinación de la gravedad del incumplimiento no puede quedar entregada a la estimación arbitraria que haga la propia Administración, sino que debe obedecer a parámetros objetivos de valoración, según el inciso final del art. 13 de la ley 19.886, de esta forma, y según el contrato, dicha fundamentación está dada en el artículo 9, donde el estándar de gravedad se cumple mediante la aplicación de multas por un valor acumulado igual o superior a un 25% del valor del servicio en un período de un año calendario, el cual puede producirse por uno o más eventos, así, el valor de las multas aplicadas por incumplimiento sistemático y significativo de los niveles de servicio establecidos en el contrato fue igual a cero, por tanto, no existe parámetro que justifique la existencia de incumplimiento grave de obligaciones por parte de Adexus, y al haber puesto término unilateral al contrato sin concurrir una causal legal, deberá indemnizarlos conforme a las reglas generales.

Respecto de las cesiones de créditos hechas por Adexus y de las cuales Fonasa tiene obligación de pago respecto de los cesionarios, señalan que no entienden el objeto de ésta alegación, ya que todas las facturas que fueron emitidas corresponden a servicios efectivamente prestados y no pagados por Fonasa, además las acciones de cobro que terceros cesionarios de facturas de Adexus podrían iniciar en contra de Fonasa existen sólo en su imaginación, ya que a la fecha no existe factura alguna de aquéllas que se encuentre cedida a un tercero.

Finaliza señalando que respecto a la inexistencia de perjuicios reclamados por Adexus, que las aseveraciones a este respecto efectuadas por Fonasa carecen de sustento económico y financiero, ya que la mayor incidencia por concepto de daño emergente dice relación con costos de servicios de mantenimiento y desarrollo de software, costos de licenciamiento, servicios profesionales de terceros y remuneraciones de personal, cuyo detalle dimos en la demanda, y que corresponde a costos reales pagados por Adexus a causa de este contrato. Los demás conceptos que se detallan en la demanda corresponden a gastos que Adexus ha debido o deberá asumir derivados de



«RIT»

Foja: 1

este contrato o de su terminación, ya que es una empresa que honra sus compromisos y cumple los contratos que firma.

Por el contrario, el hardware asociado a este contrato fue adquirido bajo la modalidad de leasing. Luego, no es un activo de Adexus, la que sigue obligada a pagar el precio de arrendamiento de los equipos, aunque no los esté utilizando.

Finalizando, indica que respecto al lucro cesante, el valor del contrato quedó prefijado en su texto, ya que Adexus se obligó a ejecutar ciertos servicios a un precio único y prefijado de UF 1.070.348,22, incluido el margen de ganancia esperado por Adexus, el cual es la diferencia que resulta de restar de ese valor todos los costos y gastos de ejecución del contrato, traídos a valor presente; a la inversa, la operación consiste en sumar todos esos gastos y costos, y aplicar sobre ellos el margen de ganancia esperado, el cual era de un 23,4% , que aplicado sobre los costos totales presupuestados arrojó la cifra de UF 215.990,97, que es lo que Adexus dejó de ganar al haber puesto Fonasa término anticipado del contrato.

Por tanto, solicita tener por evacuado el trámite de la réplica.

A fojas 331, la demandada evacuó el trámite de la dúplica, señalando que los servicios adicionales a que refirió la relación contractual, no decía relación con cualquier prestación que contraten las partes, sino sólo aquellos servicios que atienden las necesidades específicas relacionadas con el contrato principal y que otorgan un valor agregado a ese servicio principal, lo que no se dio en la especie; y contrario al análisis efectuado, el demandante pretende hacer valer servicios que no formaron parte de los servicios que se contrataron y no son de aquellos que las partes acordaron que fueran prestados como servicios adicionales, dado que no tienen su fuente ni origen en el contrato y entender lo contrario sería extender el contrato más allá de lo que la ley autoriza, máxime si se trata de servicios que están siendo prestados por otra empresa, que para el caso de firma electrónica, corresponde a la empresa E Sing S.A, agregando que al hacer efectiva la responsabilidad por los eventuales incumplimientos contractuales, la parte demandante debió señalar expresamente si solicita el cumplimiento forzado del contrato o declarar la resolución o término del mismo, por cuanto las consecuencias en uno u otro sentido son diversas, no solicitando ni lo uno ni lo otro, pues la causa de pedir del actor, fue el incumplimiento sistemático y grave por parte de Fonasa del contrato.

Respecto de la obligación de mantener una contraparte técnica, indica que Adexus lo confunde con la existencia de un comité, y que al referirse a la presunta ausencia de una contraparte técnica que al no poderlo demostrar, modificó su argumento acusando la presunta suspensión de un comité de



«RIT»

Foja: 1

dirección de proyecto, lo que es distinto de una contraparte técnica que siempre estuvo presente, pretendiendo Adexus crear una causal de incumplimiento de las obligaciones de Fonasa y de esa manera soslayar su propio incumplimiento contractual, entender lo contrario colocaría al Servicio en una situación de rigidez por cuanto cada ejercicio de facultades contractuales sería una oportunidad para alegar falta de compromiso y así justificar sus propias falencias en la prestación del servicio.

Señalan que contrario a lo manifestado por la contraria en el sentido que la falta de información se hizo relevante en la implementación de la Fase 3 del proyecto; no se trató de una falta de información sino que una imposibilidad de aceptar los servicios prestados, derivada de un cúmulo de observaciones a la documentación recibida, donde destacó la deficiencia en la completitud de la documentación relacionada con los requerimientos y que cuya falta interfieren en la revisión de dichos requerimientos, reflejado en las observaciones enviadas y que nunca fueron corregidas por Adexus, lo que indudablemente impidió la recepción de dicha Fase, y motivó el uso legítimo de las herramientas contractuales para instar a ello, esto es, multas y posteriormente el término anticipado del contrato.

Respecto al incumplimiento de pagar el precio de los servicios de la fase 1, indican que ésta sólo se entregó parcialmente, lo que impidió su pago, dado que presentó reiterados problemas de Incidencias Invalidantes, que a contrario de lo que señaló el demandante en su réplica, si se encuentran latamente detalladas en el escrito de contestación. Las permanentes incidencias de la aplicación de acreditación, funcionalidades del proceso de cotizaciones y acreditación masiva impidió la explotación de dicha Fase, es decir, la fase no fue jamás explotable por causas imputables a Adexus, como ya se encuentra acreditado de la sola lectura de la contestación, sin que existieran cambios en las reglas de negocios, como pretendió la contraria dar a entender para ocultar indolencia en el cumplimiento de sus obligaciones, reiterando lo señalado en relación a la fase 2.

Respecto a los servicios de explotación de la fase 2, indica que el actor confundió la ejecución del 100% de la actividad de certificación, con el resultado de dicha certificación, entendiendo el primer ejercicio, como una manifestación expresa de conformidad y recepción conforme, interpretando a su favor y en forma antojadiza el vocabulario con el objeto de ocultar su incumplimiento de obligaciones; omitiendo lo que se señaló en las pruebas de certificación.

Continúa en relación a la obligación de pagar los costos de implementación de la plataforma llamada "Gestor Documental" para los aplicativos de la Fase 2 y 3, señala que al contrario de lo que afirmó el actor



«RIT»

Foja: 1

acusándolos de tergiversar los hechos, lo que autorizó el contrato es la ejecución de servicios adicionales, entendiendo por tales, aquellos relacionados con una necesidad específica derivada del contrato principal; la implementación del "Gestor Documental" no es una obligación que emane del contrato, ni tiene la cualidad de "imprescindible" o relacionada con una necesidad específica del contrato principal ni menos para entregar las Fases 2 y 3 del Proyecto, y es por eso que Fonasa procedió a la devolución de las Facturas; de no ser así y como se señaló en la contestación, Fonasa habría vulnerado el principio de estricta sujeción a las bases y modificado el contrato sin los actos administrativos requeridos para ello.

Arguye respecto de los servicios de implementación de la fase 3, que Adexus ansia la obtención de un pago por la implementación de una Fase que nunca se llevó a término, con la sola presentación de documentación para el proceso de certificación, olvidando que conforme al contrato en su cláusula cuarta, para preceder al pago se requiere la recepción conforme, de carácter expresa, sin entenderse que por el transcurso del plazo de 30 días señalados para el pago, se tendrá tácitamente aceptada la fase, añadiendo que respecto al pago de explotación de la misma fase Adexus, el actor acusó a Fonasa de explotar los aplicativos supuestamente recibidos y realizó una serie de cálculos de lo adeudado a pesar de ser indiscutible que los aplicativos de la etapa de implementación de esta fase nunca funcionaron y no fueron recibidos por Fonasa, bastando solamente esta circunstancia para no poder proceder al pago; reiterando lo señalado en la contestación respecto a la aplicación de multas y el incumplimiento la obligación de pagar el precio de los servicios prestados por Adexus después del término unilateral y anticipado del contrato.

Arguye respecto de la excepción de contrato no cumplido y falta de legitimación, que el actor sólo se limitó a argumentar que sí existió una recepción conforme y certificación de las Fases 1 y 2 del contrato, en que desde esa premisa falsa comenzó la argumentación del demandante, redundando en que Adexus sí dio cumplimiento de sus obligaciones y que todo se debió, al menos respecto de la Fase 1, a presuntos cambios en las reglas de negocios definidas por Fonasa, siendo que éstos servicios no fueron recibidos conformes por el demandado, añadiendo que respecto al término anticipado del contrato, y por el contrario de lo que expresó el demandante, éste término no quedó a una apreciación subjetiva de esta parte, sino que el evidente cúmulo de incumplimientos del contrato, son habilitantes para dar término anticipado al contrato y hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento asociada conforme a la cláusula novena del contrato.

Siguiendo con la dúplica, puntualizó que respecto al pronunciamiento de la Contraloría General de la República, resulta extraño que Adexus le restó importancia al parecer del órgano de control, toda vez que fueron ellos



«RIT»

Foja: 1

quienes solicitaron un pronunciamiento, y que como no fue del todo favorable a sus oscuras pretensiones, no les quedó más alternativa que desconocer su contenido.

Finaliza indicando que respecto a los perjuicios reclamados, dan por reproducidos lo señalado en el escrito de contestación, en el sentido que no se dan los supuestos fundantes para un cobro de perjuicios conforme a las reglas generales, agregando que respecto del daño emergente Adexus pretendió hacerse pago de montos que aún no se devengan y que se le atribuyen la virtud de haber sido contratados en único beneficio de Fonasa, pretendiendo que el Tribunal considere como daño real y efectivo cuotas de contratos de leasing que ni siquiera le han cobrado a la actora.

Por tanto, solicitó tener por evacuado el trámite de la dúplica

A fojas 381, se llevó a efecto audiencia de conciliación, con la asistencia de doña Laura del Solar, en representación de Fonasa, y de don Ricardo López, en representación de la demandada; siendo llamadas las partes a conciliación no se produciéndose..

A fojas 386, y rectificada a fojas 437 se recibió la causa a prueba.

A fojas 1773, se citó a las partes a oír sentencia.

## **CONSIDERANDO:**

### **I. EN CUANTO A LAS TACHAS:**

**PRIMERO:** Que a fojas 858 y siguientes, compareció como testigo de la parte demandante don Patrick Antonio Quintana Latoja, a quien se le formuló las tachas contempladas en el artículo 358 N° 4, 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, debido a que el testigo ha reconocido tener una relación de subordinación y dependencia con Fonasa, ya que admitió tener una jefatura directa dentro de esta institución, agregando que por esta misma razón el testigo es inhábil para declarar en virtud del numeral 5, añadiendo que en subsidio es inhábil en relación al numeral 6, debido a que quedó en evidencia la falta de imparcialidad del testigo, el que reconoció ser funcionario a contrata, cuya renovación depende exclusivamente de Fonasa, de manera que éste podría decidir no renovar su contrato en caso de deponer contra sus intereses, lo que le quita la imparcialidad e independencia necesaria para declarar, configurando un interés a los menos indirecto en el resultado del juicio.

**SEGUNDO:** Que conferido el traslado, la parte demandante solicitó su rechazo con costas, manifestando que efectivamente el testigo es funcionario del Estado y no de la Administración de turno, agregando que el supuesto





«RIT»

Foja: 1

interés del testigo no se configura porque, en su calidad de funcionario público, se encuentra protegido por lo que en el Código de Trabajo en su artículo 485 inciso 3, se conoce como garantía de indemnidad, el que se aplica de manera excepcional a los funcionarios públicos por cuanto el estatuto legal que rige al personal del Estado, es precisamente el estatuto administrativo y no el Código del Trabajo, y respecto a su calidad de contrata, no significa que su estabilidad laboral se vea amagada, ya que la Contraloría General de la República, a través de su jurisprudencia administrativa, a reiterado que para poner término a una contrata de manera anticipada, o no renovar por un periodo siguiente, debe ser debidamente fundamentada a fin de evitar situación de arbitrariedad, o lo que en doctrina se conoce como Desviación de poder por parte de un órgano público.

**TERCERO:** Que en cuanto a la tacha del N° 4 y 5 del artículo 358, es menester señalar que el testigo es un funcionario público, y como tal, se encuentra regido por el estatuto administrativo, lo cual asegura su imparcialidad para declarar en juicio, sumado a ello que la Corte de Apelaciones ha sido conteste en señalar que éste carácter no puede ser asimilable a un dependiente a que se refiere el artículo 358 N°4 del Código de Procedimiento Civil, pues en el caso de los empleados públicos los profesionales son remunerados por el Estado, considerándose que a estos funcionarios no le aplica dicha inhabilidad, misma situación respecto del N° 5 del artículo en comento, por lo tanto, se rechaza la tacha opuesta.

En relación al N°6 del artículo 358, se debe tener presente que nuestra Jurisprudencia ha señalado que el interés que inhabilita al testigo, debe ser pecuniario, material, cierto y estimable en dinero, agregando que no basta sólo con su enunciación para inhabilitar a un testigo, sino que al ser una causal de inhabilidad subjetiva, ésta debe ser alegada y fundada en términos claros y precisos, no llevándose a cabo en este caso, debido a que ésta solo se fundó en el vínculo laboral señalado, por lo tanto, en virtud de lo expuesto, añadiendo, que debido a que son remunerados por el Estado, no tiene interés alguno en relación al resultado del Juicio, por lo tanto, cabe el rechazo de la tacha opuesta.

**CUARTO:** Que a fojas 872 y siguientes, compareció como testigo de la demandante, don Jorge Luis Lara Rojas, a quien se le formuló las tachas contempladas en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, señalando que el testigo reconoció tener una relación de subordinación y dependencia con la parte que lo presentó, pues señaló tener una jefatura directa dentro de Fonasa, lo cual le quita imparcialidad para declarar, dando por reproducidos estos argumentos en relación al numeral 5. En relación al numeral 6, indicó que de sus propias declaraciones quedó en evidencia que el testigo tenía un papel que podría resultar relevante para el



«RIT»

Foja: 1

caso que Fonasa resultare condenada, y así, el Estado podría repetir en contra del funcionario que hubiere incurrido en falta personal por lo cual el testigo tiene un interés pecuniario, agregando que su falta de imparcialidad se ve manifestada en que el testigo reconoció ser funcionario a contrata, cuya renovación depende única y exclusivamente de la parte que lo trajo a declarar, lo que configura un interés al menos indirecto en el resultado del juicio, solicitando acoger las tachas, con costas.

**QUINTO:** Que conferido el traslado, la demandante solicitó su rechazo con costas, manifestando que respecto a su calidad de dependiente, el testigo es un funcionario del Estado y no de la Administración de turno, agregando que la supuesta imparcialidad contemplada en el numeral 6 no se configura en la práctica, porque es precisamente en su calidad de funcionario público que el testigo se encuentra protegido por la garantía de indemnidad contemplada en el Código del Trabajo, el que se aplica de manera excepcional a los funcionarios públicos por cuanto el estatuto legal que rige al personal del Estado, es precisamente el estatuto administrativo y no el Código del Trabajo. Respecto a la calidad de contrata del testigo, no significa que ésta se vea amenazada por su comparecencia en el Juicio, ya que la Contraloría General de la República, a través de su jurisprudencia administrativa, ha señalado que para poner término a una contrata de manera anticipada, o no renovar por un periodo siguiente, debe ser debidamente fundamentada a fin de evitar situación de arbitrariedad, o lo que en doctrina se conoce como Desviación de poder por parte de un órgano público, por lo tanto, no existe un interés remuneratorio, ya que el sueldo que recibe un funcionario público está asociado a un grado asignado al cargo que ejerce, en este caso, dentro del escalafón profesional fijado por ley, lo que se conoce como la escala única de sueldos.

**SEXTO:** Que respecto a las tachas opuestas por el demandado, se da por reproducidos los argumentos indicados en el considerando tercero de esta sentencia, por lo tanto, se rechaza las tachas opuestas.

**SÉPTIMO:** Que a fojas 883 y siguientes, compareció como testigo de la actora, doña Julia de las Nieves Jorquera Rodríguez, a quien se le formuló las tachas contempladas en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, señalando que el testigo reconoció tener una relación de subordinación y dependencia con la parte que lo presentó pues señaló tener una jefatura directa dentro de Fonasa, lo cual le quita imparcialidad para declarar, dando por reproducidos estos argumentos en relación al numeral 5. Respecto al numeral 6, la demandada señala que el testigo es inhábil para declarar, ya que de sus propias declaraciones quedó en evidencia que el testigo tenía un papel que podría resultar relevante para el caso que Fonasa resulte condenada, por lo que el Estado podría repetir en contra del funcionario, por



«RIT»

Foja: 1

lo cual el testigo tiene un interés pecuniario, por tanto, solicitó acoger las tachas, con costas en caso de oposición.

**OCTAVO:** Que conferido el traslado, la demandante solicitó su rechazo con costas, manifestando que el testigo es un funcionario del Estado y no de la Administración de turno, agregando que la supuesta imparcialidad contemplada en el numeral 6 no se configura en la práctica, porque es precisamente en su calidad de funcionario público que el testigo no tiene un interés remuneratorio, ya que el sueldo que recibe, está asociado a un grado asignado al cargo que ejerce, en este caso, dentro del escalafón profesional fijado por ley.

**NOVENO:** Que respecto a las tachas opuestas por el demandado, se da por reproducidos los argumentos indicados en el considerando tercero de esta sentencia, por lo tanto, se rechaza las tachas opuestas.

**DÉCIMO:** Que a fojas 893 y siguientes, compareció como testigo de la demandante, don Manuel Jesús Rojas Soto, a quien la demandada formuló las tachas contempladas en el número 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, señalando que el testigo tiene un papel que podría ser relevante para el caso de que Fonasa resultare condenada en este juicio, en que el Estado podría repetir en contra del funcionario que hubiere incurrido en falta personal por lo cual el testigo tiene un interés de carácter pecuniario, por lo que solicitó se acoja la tacha, con costas en caso de oposición.

**UNDÉCIMO:** Que conferido el traslado, el demandante solicitó su rechazo con costas, manifestando que respecto a la supuesta falta de imparcialidad, que se fundamentaría por tener la testigo un supuesto interés directo o indirecto en el resultado de esta contienda, no se configura en la práctica, porque es en su calidad de funcionario público que el testigo no tiene un interés remuneratorio, ya que su sueldo está asociado a un grado asignado al cargo que ejerce, fijado por ley, lo que se conoce como la escala única de sueldos, añadiendo que en su calidad de funcionario público el testigo se encuentra protegido por la garantía de Indemnidad contemplada en el código del Trabajo, la que impide que un empleador pudiese tomar cualquier tipo de represalia en contra de un trabajador, por haber ejercido éste algún tipo de acción de carácter administrativo o judicial, en defensa de sus derechos.

**DUODÉCIMO:** Que respecto a la tacha opuesta, el interés debe ser pecuniario, material, cierto y estimable en dinero, haciéndose presente además que de los dichos de la testigo aparece que actualmente trabaja en el Hospital Padre Hurtado y que habría trabajado para Fonasa hasta marzo del 2014, por lo que actualmente no tiene vínculo alguno con quien lo presenta a declarar, agregándose también que el interés no fue especificado, situación que basta para su rechazo.



**DÉCIMO TERCERO:** Que a fojas 901 y siguientes, compareció como testigo de la parte demandante doña Raquel de las Mercedes Calquín Riquelme, a quien la demandada le formuló las tachas contempladas en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, basado en que la testigo reconoció tener una relación de subordinación y dependencia con la parte que lo presentó, quedando en evidencia que se encuentra bajo dependencia de Fonasa, lo que le quita la imparcialidad e independencia necesaria para declarar, mismos argumentos en relación al numeral 5 del artículo en comento. Respecto a la falta de imparcialidad por tener interés en el pleito, indicó que de sus propias declaraciones quedó en evidencia que el testigo tenía un papel que podría resultar relevante para el caso que Fonasa resultare condenada en este juicio, en que el Estado podría repetir en contra del funcionario que hubiere incurrido en falta personal por lo cual el testigo tiene un interés pecuniario, solicitando se acojan las tachas indicadas, con costas en caso de oposición.

**DÉCIMO CUARTO:** Que conferido el traslado, el demandante solicitó su rechazo con costas, señalando que el testigo es efectivamente un funcionario del estado y no de la Administración de turno y que su vínculo de subordinación se da en la práctica con su jefatura directa, así, respecto a la supuesta falta de imparcialidad, no se configuraría en la práctica, porque es precisamente en su calidad de funcionario público que la testigo no tiene un interés remuneratorio, ya que su sueldo está asociado a un grado asignado al cargo que ejerce, fijado por ley, lo que se conoce como la escala única de sueldos.

**DÉCIMO QUINTO:** Que respecto a las tachas opuestas por el demandado, se da por reproducidos los argumentos indicados en el considerando tercero de esta sentencia, por lo tanto, se rechaza las tachas opuestas.

**DÉCIMO SEXTO:** Que a fojas 1539 y siguientes, compareció como testigo de la parte demandante, don Cristian Rodrigo Troncoso Sepúlveda, a quien la contraparte le formuló las tachas contempladas en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, basados en que el testigo reconoció tener una relación de subordinación y dependencia con la parte que lo presentó, quedando en evidencia que se encuentra bajo dependencia de Fonasa, lo que le quita la imparcialidad e independencia necesaria para declarar, mismos argumentos en relación al numeral 5 del artículo en comento. En relación a lo establecido en el N° 6 del artículo 358, señala que de sus propias declaraciones quedó en evidencia que el testigo tenía un papel que podría resultar relevante para el caso que Fonasa resultare condenada en este juicio, en que el Estado podría repetir en contra del funcionario que hubiere incurrido en falta personal por lo cual el testigo tiene



«RIT»

Foja: 1

un interés pecuniario, solicitando se acojan las tachas indicadas, con costas en caso de oposición.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que conferido el traslado, el demandante solicitó su rechazo con costas, señalando que la contraria fundó sus tachas en meras conjeturas basadas en su calidad de funcionario público, sin aportar antecedentes concretos del porque pueda afectar su credibilidad, por el contrario, el testigo se encuentra protegido de cualquier represalia que pueda tomar Fonasa en su contra, en atención al principio de indemnidad, el que resulta aplicable a los funcionarios públicos, por lo tanto, no se puede tomar represalia alguna en contra de un funcionario por el contenido de las declaraciones, del mismo modo, la Jurisprudencia de la Contraloría General de la República, aplicando el principio de confianza legítima, reforzó la inamovilidad de los funcionarios a contrata cuando éstos llevan más de 2 años en su cargo, exigiendo que su desvinculación se encuentre justificada, desestimando la posibilidad de que sea desvinculado como una medida de castigo por sus declaraciones.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que respecto a las tachas opuestas por el demandado, se da por reproducidos los argumentos indicados en el considerando tercero de esta sentencia, por lo tanto, se rechaza las tachas opuestas.

**DÉCIMO NOVENO:** Que a fojas 1546 y siguientes, compareció como testigo de la parte demandante doña Estefanía Pamela Jerez Reyes, a quien la contraparte le formuló las tachas contempladas en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, basados en que el testigo reconoció tener una relación de subordinación y dependencia con la parte que lo presentó, quedando en evidencia que se encuentra bajo dependencia de Fonasa, lo que le quita la imparcialidad e independencia necesaria para declarar, mismos argumentos en relación al numeral 5 del artículo en comento. En relación a lo establecido en el N° 6 del artículo 358, señala que de sus propias declaraciones quedó en evidencia que el testigo tenía un papel que podría resultar relevante para el caso que Fonasa resultare condenada en este juicio, en que el Estado podría repetir en contra del funcionario que hubiere incurrido en falta personal por lo cual el testigo tiene un interés pecuniario, agregando que quedó en evidencia la falta de imparcialidad, ya que el mismo reconoció ser funcionario a contrata, cuya renovación depende exclusivamente de Fonasa, por lo que mediar una declaración contraria, podría determinar no renovar el contrato, solicitando se acojan las tachas indicadas, con costas en caso de oposición.

**VIGÉSIMO:** Que conferido el traslado, el demandante solicitó su rechazo con costas, señalando que la contraria fundó sus tachas en meras



«RIT»

Foja: 1

conjeturas basadas en su calidad de funcionario público, sin aportar antecedentes concretos del porque pueda afectar su credibilidad, por el contrario, el testigo se encuentra protegido de cualquier represalia que pueda tomar Fonasa en su contra, en atención al principio de indemnidad, el que resulta aplicable a los funcionarios públicos, por lo tanto, no se puede tomar represalia alguna en contra de un funcionario por el contenido de las declaraciones, del mismo modo, la Jurisprudencia de la Contraloría General de la República, aplicando el principio de confianza legítima, reforzó la inamovilidad de los funcionarios a contrata cuando éstos llevan más de 2 años en su cargo, exigiendo que su desvinculación se encuentre justificada, desestimando la posibilidad de que sea desvinculado como una medida de castigo por sus declaraciones.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que respecto a las tachas opuestas por el demandado, se da por reproducidos los argumentos indicados en el considerando tercero de esta sentencia, por lo tanto, se rechaza las tachas opuestas.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que a fojas 1428 y siguientes, compareció como testigo de la parte demandada, don José Miguel Piquer Gardner, a quien la actora le formuló la tacha contemplada en el artículo 358 N° 6 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que de sus propios dichos se estableció que tiene un interés directo en el juicio, en cuanto debe ratificar lo dicho en el informe que le fue solicitado por Adexus, y por el cual recibió una contraprestación pecuniaria, por lo tanto, el testigo orientó su declaración hacia la postura de la parte que lo presentó.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que conferido el traslado, el demandado solicitó su rechazo con costas, en atención a que lo declarado por el testigo no configura un interés directo en el pleito, ya que éste aludió a la preparación de un informe y a la constatación de haber estado funcionando el sistema desarrollado por Adexus, lo que tuvo lugar hace 4 años y sin que a tal época siquiera se haya contemplado su declaración en estos autos, agregando que si bien dicho informe fue remunerado, lo cierto es que éste ya fue pagado, de manera que esa cantidad no está condicionada a su declaración ni tampoco al resultado del juicio, añadiendo que si bien el informe fue suscrito por el Sr. Piquer, lo cierto es que fue preparado por Asesorías e Inversiones It- Talk Ltda, por lo tanto, la remuneración fue recibida por esta empresa, sin que conste en autos que el Sr. Piquer haya recibido el dinero al que aludió, de modo que la tacha opuesta carece de todo sustento.

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que respecto a la tacha opuesta, se debe tener presente que nuestra Jurisprudencia ha señalado que el interés que inhabilita al testigo debe ser pecuniario, material, cierto y estimable en dinero, agregando



«RIT»

Foja: 1

que el resultado del juicio, debe influir sea directa o indirectamente en el patrimonio de la persona que prestó su declaración, situación la cual no se configura en este caso, debido a que el informe ya fue pagado de manera íntegra, por lo tanto, el resultado del juicio en nada lo afecta, y a mayor abundamiento, el testigo efectivamente no fue interrogado acerca de su interés en el juicio, por lo tanto, en virtud de lo expuesto, no cabe más que el rechazo de la tacha opuesta.

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que a fojas 1451, compareció como testigo de la parte demandada, don Gino Paulo Olave Bavestrello, a quien la demandante le formuló la tacha contemplada en el numeral 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que no obstante el señalar que no recordaba la sanción que le fue aplicada en el procedimiento disciplinario por el que se le consultó, ésta fue la de destitución, lo que implicó no poder ingresar a trabajar a la Administración Pública por un período de 5 años, lo que da a entender que el declarante carece de la imparcialidad suficiente para declarar en estos autos, entendiendo que existe lógicamente un ánimo de animadversión hacia Fonasa, lo que resulta natural y obvio.

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que conferido el traslado, el demandado solicitó su rechazo con costas, argumentando que la contraria cometió un garrafal error fáctico, pues según declaró el testigo, hizo referencia a un sumario administrativo claramente distinto de aquel al cual aludió la contraparte, con clara referencia a las fojas en que acompañó tales antecedentes, siendo así no se entiende como podría configurarse causal alguna si sencillamente los hechos a los que aludió el testigo, y por otra parte Fonasa, son completamente distintos, agrega que esta parte estudió el conjunto de papeles a los que aludió Fonasa, adoleciendo esos papeles de manifiestos errores procesales, tanto en su viciada tramitación administrativa como, por ejemplo, la falta de emplazamiento válido al testigo Olave, entre otras, siendo así se entiende que éste, sólo en este acto, ésta tomó conocimiento cierto del sumario al que aludió la contraparte y por lo tanto, mal puede sostenerse que tenga alguna animadversión basada en supuestas investigaciones, acusaciones y sanciones que no conoció, sino hasta este minuto

**VIGESIMO SÉPTIMO:** La jurisprudencia está conteste, en que para que se aplique esta causal de tacha, la enemistad debe manifestarse por hechos de gravedad, que el testigo haga visible al momento de declarar, expresando éste que si bien es cierto fue objeto de un proceso disciplinario, no recuerda cual fue la sanción, esto es que lo despidieron presuntamente, situación la cual no se cumple en este acto, debido a que de lo declarado por el testigo no se denota una enemistad en contra de Fonasa, por lo tanto, de la declaración prestada no se desprende ni el grado de enemistad ni las circunstancias que permitan calificarle de tal, sin que tampoco se le haya consultado por el



«RIT»

Foja: 1

demandante respecto de la supuesta animadversión en contra de la actora, dándola por cierta sólo por el hecho de ser despedido de tal institución, por lo tanto, en virtud de lo expuesto, no cabe más que el rechazo de la tacha opuesta.

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que a fojas 1461, compareció como testigo de la parte demandada, don Juan Carlos Flores Rivas, a quien la demandante le formuló la tacha contemplada en el numeral 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, fundado en que de sus propios dichos aparece claramente establecido que tiene un interés en el juicio, en cuanto debe ratificar lo dicho en el informe que le fue solicitado por el estudio jurídico aludido por el declarante, el cual representa los intereses de Adexus, y por el que recibió una contraprestación pecuniaria, por lo tanto, va a orientar su declaración hacia la postura de la parte que lo presentó.

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que conferido el traslado, el demandado solicitó su rechazo con costas, argumentando que el testigo no reconoció haber recibido pago alguno por la preparación del informe, añadiendo que la Doctrina y Jurisprudencia han entendido que el interés debe ser de carácter pecuniario, de modo que sin haber prueba respecto de algún pago, desde luego no puede haber ninguna clase de interés pecuniario, agregando que debe rechazarse también la tacha, debido a que esta causal debe entenderse como de interés en el resultado del pleito, en tanto el testigo pueda verse favorecido pecuniariamente, cual no es el caso y respecto a lo cual tampoco se le consultó al testigo ni existen antecedentes probatorios en tal sentido.

**TRIGÉSIMO:** Que respecto a la tacha del N°6 del artículo 358, se debe tener presente que nuestra Jurisprudencia ha señalado que el interés que inhabilita al testigo, debe ser pecuniario, material, cierto y estimable en dinero, en que respecto al testigo, y de acuerdo a sus dichos, éste solo indicó haber efectuado un informe en derecho que efectuó para este caso, y respecto del cual, la misma demandante indicó que este informe le fue solicitado por la oficina de abogados que representa a Adexus, por lo tanto, no tendría interés alguno en las resultas de este juicio, además la actora no le consultó al testigo nada en relación al supuesto interés, lo que demuestra la falta de fundamento de la tacha formulada, la que debe ser rechazada debido a que el testigo nada declaró en ese sentido.

## **II. EN CUANTO AL FONDO:**

**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que ahora bien, y como ha sido señalado en la parte expositiva de este fallo, por una parte, Fondo Nacional de Salud dedujo demanda de indemnización de perjuicios, en juicio ordinario, en contra de la empresa Adexus S.A., y a su vez, en virtud de acumulación que se verificó en estos autos, Adexus S.A., interpuso demanda de cobro de





«RIT»

Foja: 1

prestaciones e indemnización de perjuicios por incumplimiento del contrato, en contra de Fondo Nacional de Salud, ambas fundadas en los mismos hechos, los que han sido reiterados por las partes en sus diversas presentaciones, por lo que coexistiendo ambas pretensiones, procede entonces, pronunciarse sobre cada una de ellas.

## **II.I. EN CUANTO A LA DEMANDA DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS DEDUCIDA POR FONDO NACIONAL DE SALUD CONTRA ADEXUS S.A.**

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que, en esta sede civil, Fondo Nacional de Salud, interpuso demanda de indemnización de perjuicios, en juicio ordinario, en contra de la empresa Adexus S.A, a fin de que se declare que esta deberá pagar al Fondo Nacional de Salud, la suma de \$1.125.643.177, por los costos y gastos en que incurrió, por la circunstancia de haber otorgado prestaciones de salud a aproximadamente 400.000 usuarios, afiliados o beneficiarios, sin que éstos tuvieran derecho a las mismas, pues no tenían tales calidades, todo por el hecho del atraso de diez meses por parte de Adexus S.A., en entregar oportunamente el registro de afiliados y beneficiarios, en el proceso denominado Acreditación Masiva; Que la demandada debe además, restituir y pagar al Fondo Nacional de Salud la suma de \$569.207.210, por haber percibido indebidamente siete cuotas de los servicios de implementación de la Fase 1 ascendente a \$168.458.781 y \$400.748.429 correspondientes a la totalidad de los servicios de explotación, por no haber existido entrega total de los procesos que componen dicha Fase 1; que Adexus S.A. deberá pagar al Fondo Nacional de Salud, la suma de \$853.236.475 que corresponde a las sumas de dinero que Fonasa estará obligado a pagar a los cesionarios de los créditos cedidos por Adexus S.A., a aquellos, habida consideración a que las facturas cedidas carecían de causa, pues los servicios y/o productos de que daban cuenta las mismas (facturas), no fueron recibidos a cabalidad ni a satisfacción por el Fondo Nacional de Salud, es decir los servicios que se cobraron no fueron entregados por Adexus; debidamente reajustadas, al momento de su pago efectivo, con costas, con motivo de reiterados incumplimientos de las obligaciones impuestas por el instrumento celebrado con la demandada, denominado “Contrato de prestación de servicios para el sistema corporativo de información etapa I”, consistente en aplicaciones y servicios computacionales integrados, para el soporte de los procesos de negocios definidos como esenciales para la demandante, que permitieran asegurar a sus beneficiarios el acceso a las prestaciones de salud, adjudicado a la demandada por licitación de fecha 25 de Noviembre de 2012, el que se dividió en 3 fases de ejecución, las que fueron retrasadas por causas imputables a la demandada.



«RIT»

Foja: 1

Basó su demanda en los hechos y fundamentos de derecho, ya reseñados latamente en la sentencia, los que fueron ratificados por la actora en sus presentaciones posteriores, de réplica, contestación y dúplica.

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que válidamente emplazada, la demandada Adexus, contestó la demanda incoada en su contra, solicitando su total rechazo, con expresa condenación en costas, fundada en los hechos y fundamentos de derecho ya expuestos latamente en la parte expositiva de este fallo, los que se construyen primeramente sobre la inexistencia de los perjuicios demandados e inimputabilidad de estos a Adexus, alegando que dio cumplimiento íntegro y oportuno al contrato, construyendo las 3 Fases de implementación de sus procesos y aplicaciones, las que fueron incorporadas por Fonasa hasta que ésta puso término al servicio, así Fonasa utilizó el soporte de Adexus hasta fines de noviembre de 2014, con bastante posterioridad a la presentación de ésta demanda, resultando evidente que Fonasa puso término anticipado y en forma unilateral al contrato, ignorando las argumentaciones de Adexus basadas en antecedentes objetivos e indesmentibles, haciendo tabla rasa de actos propios, tergiversando hechos y resultados, y poniendo de manifiesto que su intención era botar este contrato a cualquier costo, a partir de motivaciones que la demandada desconoce, indicando, por otra parte, que en cuanto a la presunta cesión de derechos hechas por Adexus, a la fecha no existen facturas cedidas a terceros, oponiendo, excepción de contrato no cumplido, con el mérito de una serie de incumplimientos verificados y de responsabilidad de la actora.

En subsidio de lo anterior, opuso excepción de pago parcial por cobro de boleta de garantía, la que fue entregada por Adexus para caucionar el fiel cumplimiento del Contrato SCI, cuyo monto ascendía a la suma de \$1.296.237.719, la que fue cobrada indebidamente por Fonasa con fecha 14 de octubre de 2014, por lo que solicita que la excepción sea acogida hasta la concurrencia de ese valor.

Fundó su contestación en los fundamentos de hecho y de derecho, ya expuestos, como se señaló, los que fueron reiterados, en sus escritos de dúplica, demanda y réplica posteriores.

**TRIGÉSIMO CUARTO:** Que por su parte, en la causa acumulada rol C-26566-2014, del Noveno Juzgado Civil de Santiago, Adexus S.A, interpuso demanda de cobro de prestaciones e indemnización de perjuicios por incumplimiento del contrato, en contra de Fondo Nacional de Salud, a fin de que se condene a dicho organismo a pagar las prestaciones devengadas y no pagadas a Adexus derivadas del Contrato de Prestación de Servicios para el Sistema Corporativo de Información Etapa I, ascendente a \$3.336.860.730, más las sumas que se devenguen por éste concepto durante el juicio y hasta la



«RIT»

Foja: 1

prestación efectiva de éstos servicios, más el IVA que corresponda, y con reajustes e intereses corrientes a contar del 23 de Septiembre de 2014 o a la fecha que este Tribunal determine; e indemnizar la totalidad de los perjuicios que le ocasionó a raíz del incumplimiento grave de las obligaciones que le imponía el contrato referido, y del término anticipado del mismo dispuesto por la demandada en forma unilateral con abierta infracción del mismo, perjuicios que ascienden a la suma total de \$17.871.156.483, según se detalló en la demanda, más reajustes e intereses corrientes a contar de la fecha de sentencia o la que se determine, o en subsidio, las sumas mayores o menores que procedan conforme al mérito de autos, todo ello con costas de la causa.

Basa su demanda en los hechos y fundamentos de derecho, ya reseñados latamente en la sentencia, los que fueron además, ratificados en sus presentaciones posteriores, agregando que, Fonasa reconoció los requerimientos de cambio en las reglas del negocio, sólo que no estaba de acuerdo con el precio cobrado por Adexus, por lo tanto, es falso que Adexus no haya ejecutado el proceso de Acreditación masiva, sino que lo que ocurrió es que Fonasa no solicitó su ejecución, ya que dicho proceso requería cambios en su implementación que Fonasa exigió, pero que no estuvo dispuesta a pagar; remitiéndose íntegramente a lo señalado en la demanda respecto de las fases 2 y 3 y que, además, la demandada desconoció actos propios de recepción y certificación de conformidad de las Fases 1 y 2, bajo pretexto de que la entrega de componentes efectuada no fue completa, lo cual es falso, añadiendo que respecto del proceso de acreditación masiva, Fonasa propuso efectuar cambios, de la cual Adexus hizo un presupuesto, equivalente a UF 1255, el cual fue objetado por la demandada, por lo tanto, la responsabilidad de no haber ejecutado dicho proceso es de ésta.

**TRIGÉSIMO QUINTO:** Que, Fonasa contestó la demanda incoada en su contra, solicitando su total rechazo, con costas, basada en los hechos y fundamentos de derecho latamente reseñados, los que se resumen en que existió una arbitrariedad de la demanda por falta de efectividad de los incumplimientos que se le imputaron a Fonasa, lo que no fue sino que un intento desesperado de ocultar su propio incumplimiento y un quebrantamiento del principio de buena fe, oponiendo además, las excepciones de contrato no cumplido y falta de legitimación, basadas, en que Adexus no cumplió con sus obligaciones sustanciales, señalando los incumplimientos en que incurrió la actora en la ejecución del convenio, siendo por este motivo que se dio término anticipado al mismo, y en que Adexus emitió 10 facturas electrónicas por un total de \$853.236.740, por servicios que no se prestaron, las que fueron cedidas a empresas de factoring, evidenciando el injusto de tener que pagar a terceros servicios no prestados, respectivamente.



«RIT»

Foja: 1

Finalmente refutó la existencia de perjuicios señalados por la demandante primero, por no existir incumplimientos imputables a Fonasa, así como tampoco, los perjuicios que acusa, ni relación de causalidad, por lo que no se configura su procedencia, y en cuanto a los que refiere como daño emergente, corresponden a inversiones que hizo Adexus y que forman parte de su patrimonio total y a disposición de cualquier otro servicio que preste en pos de la celebración de otros convenios, finalmente y en relación al lucro cesante, calificó el mismo como una proyección de las justas ganancias a las que se tiene derecho, dentro de un escenario que las partes han podido prever presumiendo que las actuales condiciones se mantengan, careciendo en el caso de sustento fáctico y legal.

Que los hechos y fundamentos de derecho ampliamente expuestos en la parte expositiva del fallo, fueron además ratificados en su escrito de réplica, agregando que los servicios adicionales a que refirió la relación contractual, decía relación con aquellos servicios que atienden las necesidades específicas relacionadas con el contrato principal y que otorgan un valor agregado a ese servicio principal, lo que no se dio en la especie; y contrario al análisis efectuado, el demandante pretende hacer valer servicios que no formaron parte de los servicios que se contrataron y no son de aquellos que las partes acordaron que fueran prestados como servicios adicionales, dado que no tienen su fuente ni origen en el contrato y entender lo contrario sería extender el contrato más allá de lo que la ley autoriza.

**TRIGESIMO SEXTO:** Que para acreditar sus dichos la actora acompañó prueba documental, testimonial, pericial, y confesional consistente en:

**Prueba documental:**

- a) A fojas 12: Copia de la resolución 4.1 de D/9 de 9 de enero de 2012, que aprueba el contrato de prestación de servicios para el sistema corporativo de información Etapa I, entre Fondo Nacional de Salud y Adexus S.A, de fecha 23 de Diciembre de 2011, por el cual Adexus se obliga a entregar a Fonasa una solución integrada que comprenda **todo lo necesario** para la implementación y operación de los sistemas y/o aplicaciones que apoyen los procesos de negocio que deban realizarse, para que Fonasa esté en condiciones de cumplir con todas y cada una de las obligaciones que le correspondan del Régimen de Prestaciones de Salud de la ley N° 18.469; Fonasa ha establecido un diseño de implementación de los procesos de negocios en fases, el presente contrato y su anexo técnico que lo componen, abordan las consideraciones mínimas requeridas para la implementación del soporte tecnológico para los procesos de negocios. **Fase 1:** En esta fase la



empresa deberá efectuar la implementación de la base de datos institucional, la capa de servicio de integración de aplicaciones con sistemas legados y la implementación de las aplicaciones para los siguientes procesos de negocios: **acreditación y cotizaciones**. Esta fase deberá quedar realizada en el plazo máximo **de 8 meses, a contar de la fecha de la toma de razón por parte de la Contraloría General de la Republica**; **Fase 2:** Corresponde a la continuación de la base de datos institucional incorporándose los siguientes procesos de negocios: **prestadores y convenios y prestaciones**. Esta fase deberá quedar realizada **en el plazo máximo de 12 meses, a contar de la fecha de toma de razón por parte de la Contraloría General de la Republica**. **Fase 3:** Esta fase corresponde a la implementación de los siguientes procesos de negocios: **gestión de usuarios, per cápita, cuentas consolidadas, administración de sucursales, fiscalización de cotizaciones y prestadores**. Esta fase deberá quedar realizada en el plazo máximo de **16 meses, a contar de la fecha de toma de razón por parte de la Contraloría General de la Republica**. La empresa entregará al culminar cada fase de implementación de los servicios contratados, una certificación escrita de la instalación y configuración de los productos y servicios, materializándose dicha certificación a través de un informe técnico y/o la documentación respaldo de las actividades realizadas, el que será elaborado por la marca proveedora de los productos, herramientas o componentes incorporadas en la solución; Fonasa se obliga con la empresa a proporcionar oportunamente a la empresa todo y cualquier dato, antecedente o información, que sea requerida por la empresa para el adecuado cumplimiento de las obligaciones, permitir acceso a la empresa a las dependencias de Fonasa para efectos de otorgar los servicios asociados al presente contrato, revisar y pronunciarse sobre los Informes de Gestión de los servicios prestados.; El precio total de los servicios que se contraten ascienden a la suma equivalente a UF 1.070.348,22 IVA incluido; Previo a cualquier pago, la empresa deberá presentar a Fonasa, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al de la prestación de los servicios, el correspondiente estado de pago, la factura, y un informe de gestión de los servicios prestados. **Fonasa dispondrá de un plazo máximo de 5 días hábiles para comunicar la aprobación o rechazo del estado de pago. Transcurrido este plazo, sin que Fonasa comunique la aprobación o rechazo, se entenderá aceptado el estado de pago.** En caso de rechazo, la empresa deberá resolver o enmendar las observaciones emitidas por Fonasa, para estos efectos, las facturas deberán presentarse con los valores en unidades de fomento debidamente convertidos a



pesos, según el valor que tenga la UF el primer día del mes en que se presenta la factura a cobro, **Fonasa pagará las facturas en el plazo máximo de 30 días corridos, a partir de la fecha de recepción de la factura**, se deje expresamente establecido que el pago de los servicios solo podrá efectuarse una vez que la Contraloría General de la Republica tome razón de la Resolución que apruebe el presente contrato; **Se deja establecido que en el caso que Fonasa requiera contratar servicios adicionales, que no estén explícitamente tarifados en el presente contrato y su anexo, la empresa a solicitud de Fonasa deberá presentar una propuesta económica de los servicios solicitados**, Fonasa podrá comparar los valores indicados por la Empresa con los establecidos en el mercado. Si los valores de los nuevos servicios son aceptados por Fonasa, serán formalizados a través de una modificación, y constituirán parte integrante del presente contrato. En caso de no aceptarse por parte de Fonasa los valores ofertados, el fondo podrá contratar los servicios adicionales con un tercero; Fonasa podrá sancionar a Adexus con multas, en caso de incumplimientos en los niveles de servicio de implementación, de continuidad operativa y de explotación de sistemas, en la forma y condiciones que se establecen a continuación, Fonasa a través del administrador del contrato podrá multar los incumplimientos en cualquiera de las categorías de los niveles de servicio, las multas por estos incumplimientos son independientes y acumulativas, y se aplicarán sobre los montos netos establecidos en la cláusula cuarta “precio y forma de pago de los servicios”, para cada uno de los conceptos señalados, con un límite máximo anual de 25% del período año calendario del valor del servicio prestado; Las partes de común acuerdo podrán terminar anticipadamente el contrato, así mismo, **Fonasa estará facultada para declarar unilateral y administrativamente el término anticipado del mismo por resolución fundada: si la empresa incurriera en incumplimiento sistemático y significativo de los niveles de servicio establecidos en el presente contrato, entendiendo por incumplimiento sistemático un valor acumulado de multas igual o superior a un 25% del valor del servicio en un periodo de un año calendario**, el cual puede producirse por uno o más eventos. Si se verificase la ocurrencia de cualquiera de las situaciones enunciadas, Fonasa podrá poner término anticipado al contrato, dando aviso por escrito de inmediato a la Empresa al domicilio de ésta, dicha notificación se efectuará mediante carta certificada. La empresa tendrá un plazo de 10 días hábiles para efectuar sus descargos u observaciones o bien proceder a subsanar el incumplimiento. Vencido el plazo indicado, si a juicio de Fonasa los



descargos no son satisfactorios, o no se ha subsanado el incumplimiento, Fonasa procederá al término del contrato. La notificación no dará derecho a la Empresa a ser indemnizada, reservándose Fonasa el derecho de deducir las acciones legales que estime adecuadas para protección del interés fiscal. **Fonasa, además, podrá hacer efectiva la boleta de garantía de fiel cumplimiento de contrato y hará uso de todos los diseños, informes, bases de datos, programas y trabajos disponibles hasta esa fecha, dándose por facultado a Fonasa para hacer uso de los equipos, hasta una nueva adjudicación.** En caso de término anticipado del contrato la Empresa se obliga a mantener la continuidad del servicio, hasta que Fonasa cuente con una solución tecnológica que permita el reemplazo de la Empresa, la continuidad del servicio deberá mantenerse bajo las mismas condiciones de niveles de servicio que en el caso que el contrato estuviere vigente, mientras Fonasa no cuente con un nuevo contrato en operación, la Empresa no podrá retirar elemento alguno de la configuración que ha dispuesto para la operación de Fonasa, siendo obligación de Fonasa el pago de los servicios prestados efectivamente. Se adjunta Anexo técnico de contrato prestación de servicios para el sistema corporativo de información Etapa I.

- b) A fojas 53: Copia de resolución exenta 4ª/Nº 3105, de 23 Septiembre de 2014, la cual pone término anticipado al contrato, señalando como resolución que Rechácese los descargos y observaciones presentados por Adexus con fecha 18 de Julio de 2014, en contra del oficio ORD 4ª/Nº 8790, de 30 de Junio de 2014, por el cual este Servicio notificó a Adexus el término anticipado del Contrato de Prestación de Servicios para el Sistema Corporativo de Información Etapa I.; Póngase término con esta fecha el contrato, Hágase efectiva, a contar de esta fecha la Boleta Bancaria de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, tomada por Adexus en favor del Fondo Nacional de Salud, que corresponde a la boleta de garantía Nº 1189686, emitida por el Banco Internacional por UF 53.517,411, pagadera a la vista y sin intereses; Déjese establecido que sin perjuicio del término anticipado del aludido contrato y del que da cuenta este acto administrativo, el Fondo Nacional de Salud ejercerá sus derechos en lo que dice relación con lo estipulado en la cláusula novena del contrato y exigirá a Adexus que cumpla con las obligaciones posteriores al término del contrato; Dejase establecido que tendrán aplicación, todas aquellas cláusulas del contrato, previstas para cumplirse aún después el término del contrato. Firmada por doña Jeanette Vega Morales, Directora Nacional Fonasa.



Foja: 1

- c) A fojas 60: Comprobante de envío de carta certificada Express, de remitente Fondo Nacional de Salud, Destinatario Adexus S.A, de fecha 29 de Septiembre de 2014.
- d) A fojas 62: Copia de Decreto N° 46, de fecha 17 de Marzo de 2014, por el cual se designa a doña Jeanette Vega Morales en el cargo de Directora de Fondo Nacional de Salud, a contar del 17 de Marzo de 2014. Tomado razón con fecha 13 de Mayo de 2014.

**e) En custodia N° 6165-2018:**

1.- Copia de resolución 3B/N° 98, de fecha 17 de Marzo de 2011, la cual llamó a proceso de licitación pública y aprueba bases administrativas y técnicas licitación para la provisión de una solución tecnológica y servicios Informáticos del Sistema Corporativo de Información de Fonasa Etapa I, la cual contempla bases como Convocatoria, Tipo de Licitación, Ejecución y plazos de los servicios, Deber de confidencialidad. En artículo 38 del acápite Contrato de prestación de servicios señala que con el objeto de caucionar el fiel y oportuno cumplimiento de todas las obligaciones emanadas del contrato y sus documentos anexos y de las bases administrativas y técnicas de la licitación y sus anexos, documentos que para todos los efectos legales forman parte integrante del contrato, la adjudicataria deberá entregar una “boleta bancaria de garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato”, a Fonasa, tomada por la adjudicataria; el contrato celebrado con la adjudicataria podrá resolverse de pleno derecho y sin forma de juicio, estando Fonasa facultado para declarar unilateral y administrativamente el término anticipado del mismo si el contratista fuere declarado en quiebra, disminuyesen notablemente sus disponibilidades económicas (...), si se disolviere la sociedad de la adjudicataria, si el contratista no diere cumplimiento a la obligación de renovar la boleta de garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, si el contratista incurriera en incumplimiento sistemático y significativo de los niveles de servicio establecidos en las presentes bases, entendiendo por incumplimiento sistemático un valor acumulado de multas no superior a un 25% del valor del servicio en un periodo de un año calendario; Fonasa será el encargado de controlar y supervisar el cumplimiento de los niveles de servicio, utilizando **para ello toda la información disponible en el sistema de mesa de ayuda**, informes de incidencias, informe de desempeño de sistemas; Además Fonasa podrá contar con aplicaciones propias (...) Fonasa emitirá al proveedor un informe de cumplimiento de niveles de servicio, dentro de los 20 días hábiles del mes siguiente del mes evaluado, dicho informe indicará los eventos susceptibles de multas e inconformidades con el servicio, el proveedor dispondrá de 10 días hábiles para presentar sus descargos al Comité de dirección del proyecto, dicho comité dispondrá de 5 días hábiles para dirimir y sancionar las multas correspondientes de acuerdo a





«RIT»

Foja: 1

los antecedentes presentados por las partes, nivel de impacto y acciones correctivas tomadas por el adjudicatario, Sancionados los eventos susceptibles de multa, las multas serán comunicadas al proveedor por resolución exenta para su descuento en el período de facturación siguiente, estas multas serán inapelables. A su vez, contiene títulos como procesos de acreditación, de mantención de prestaciones, canastas y aranceles, Procesos de prestadores y convenios, Procesos de cotizaciones, Procesos de fiscalización de cotizaciones, Proceso de control y fiscalización a prestadores, Procesos per-cápita, Procesos de administración de sucursales y otros.

2.- Copia de resolución exenta 4.1D/N° 6.782, de fecha 25 de Noviembre de 2011. Adjudica licitación pública “Sistema corporativo de información Etapa 1”, ID 591-58-p11, a Adexus S.A, por la cual se adjudicó la licitación pública del Fondo Nacional de Salud, a la empresa Adexus S.A. Firmado por Mikel Uriarte Plazaola, Director Nacional de Fonasa.

3.- Copia de resolución 4.1D/ N°9, de fecha 9 de Enero de 2012, en la cual se aprueba contrato para la prestación de servicios para Sistema Corporativo de Información Etapa I, la cual manifiesta que por resolución exenta 4.1D/N° 6785 de fecha 25 de Noviembre de 2011, se adjudicó dicha licitación a la empresa Adexus S.A, en que las partes acordaron que la garantía de fiel cumplimiento tendrá una vigencia de 3 años la que se renovará sucesivamente por períodos iguales, sin solución de continuidad, debiendo en todo caso la última boleta tomada a favor de Fonasa, tener una vigencia igual al plazo restante de duración del contrato más 60 días hábiles posteriores a su vigencia; Resolviendo apruébese el contrato de prestación de servicios y anexo técnico para el “Sistema Corporativo de Información Etapa I”, adjuntándose las cláusulas del referido contrato celebrado con fecha 23 de Diciembre de 2011 entre Fonasa y Adexus S.A, al cual se hizo referencia en el considerando quincuagésimo primero, letra a).

4.- Copia de Facturas Comerciales, cedidas y notificadas con su respectiva documentación de respaldo:

a) Copia de Factura exenta o no afecta electrónica, N° 2069 y 49868, de fecha 30 de Abril de 2013, **emitida por Adexus S.A dirigida a Fonasa, respecto de la cesión de crédito de Adexus a BCI Factoring**, por la cual en resolución exenta 4.1 E/N N° 1834, de fecha 05 de Junio de 2013, se autorizó el pago de ambas facturas por un monto de \$23.969.274 y \$100.113.051 respectivamente.

b) Copia de facturas exenta o no afecta electrónica N° 2077 y 50008, de fecha 08 de Mayo de 2013, **emitida por Adexus dirigida a Fonasa, respecto de la operación de cesión de créditos a la empresa Bolsa de productos Agropecuarios S.A**, autorizándose su pago por medio de resolución exenta



«RIT»

Foja: 1

4.1 E/N N° 1834, de fecha 05 de Junio de 2013, por el monto de \$24.045.724 y \$100.432.475 respectivamente.

c) Copia de facturas exenta o no afecta electrónica N° 2102 y 50458, de fecha 06 de Junio de 2013, emitida **por Adexus dirigida a Fonasa, respecto de la operación de cesión de créditos a Euro américa Servicios Financieros S.A**, autorizándose el pago por Fonasa por medio de resolución exenta 4.1 E/N N°2239, de fecha 08 de Julio de 2013, por el monto de \$23.981.971 y \$100.166.194 respectivamente.

d) Copia de facturas exenta o no afecta electrónica N° 2116 y 50817, de fecha 01 de Julio de 2013, **emitida por Adexus dirigida a Fonasa, respecto de la operación de cesión de créditos a ACF Capital S.A**, de esta forma, por medio de nota interna 4A/N° 722, de fecha 08 de Julio de 2013, se indica que procede efectuar el pago de las señaladas facturas electrónicas a ACF Capital S.A, las cuales tienen un monto de \$23.950.969 y \$100.036.709 respectivamente.

e) Copia de factura exenta o no afecta electrónica N° 2142, de fecha 05 de Agosto de 2013, **emitida por Adexus dirigida a Fonasa, respecto de la operación de cesión de créditos a Euro capital S.A**, así, por medio de nota interna 4A/N°890, se indica que procede efectuar el pago de la señalada factura exenta electrónica a Euro capital S.A, por un monto de \$24.057.505.

f) Copia de factura exenta o no afecta electrónica N°2168, de fecha 02 de Septiembre de 2013, **emitida por Adexus dirigida a Fonasa, respecto de la operación de cesión de créditos a BCI Factoring**, de esta forma, por medio de nota interna 4A/N°1007, se indica que procede efectuar el pago de la señalada factura exenta electrónica a BCI Factoring, por la suma de \$24.148.288.

g) ) Copia de factura exenta o no afecta electrónica N° 2220, de fecha 08 de Noviembre de 2013, , emitida por Adexus dirigida a Fonasa por la cual en resolución exenta 4.1 E/N N°4203, de fecha 20 de Diciembre de 2013, se autoriza el pago a Adexus S.A, por la suma de \$24.305.077

5.- Copia de sumario administrativo, incoado mediante Resolución Exenta de Fonasa 5A/N° 3468, de fecha 17 de Octubre de 2013, por medio de la cual se resolvió instruir sumario administrativo a los funcionarios del nivel central, con el fin de determinar las responsabilidades administrativas y otras por pagos realizados a Adexus S.A, por productos pactados en Etapa 1 fase 1 del proyecto SCI que no fueron entregados a Fonasa, según contrato del 23 de Diciembre de 2011, firmado por Carolina Vergara Arriagada, Directora del Fondo Nacional de Salud. Por medio de Resolución exenta 4A/N° 4469, de fecha 18 de Diciembre 2014, **se resolvió aplicar la medida disciplinaria de**



Foja: 1

**destitución a don Gino Olave, a don Jorge Riquelme y doña Belinda Silva**, en virtud de que el departamento de Auditoria interna de Fonasa, informó que algunos procesos de la fase 1 del contrato suscrito con Adexus S.A para la implementación del proyecto SCI Etapa I, **no se habrían entregado en la fecha pactada, por cuanto se habría acordado su inclusión con posterioridad a la producción, fijando como fecha para ello el próximo 8 de Noviembre, lo cual configura un incumplimiento de contrato**, ya que según la cláusula tercera, la fase 1 debía entregarse el 19 de Noviembre de 2012, condición esencial para la exigibilidad del respectivo pago. No obstante la procedencia de multas por este incumplimiento de plazos, según información recabada por Fiscalía, entre el 31 de Mayo y el 8 de Junio de 2013, Fonasa pagó íntegramente el valor de implementación de esta fase (\$71.996.042) y tres de las 4 cuotas del costo de explotación (\$300.711.720), lo que implica que se han verificado pagos por productos que no existen.

6.- Copia de acta N°7, de fecha 04 de Marzo de 2013, del Comité Dirección Ejecutiva, integrado por **Gino Olave** y Álvaro Flores de Fonasa, y por Francisco Bravo y Patricio Ibáñez de Adexus, por el cual se indica que se llevó a efecto la revisión de estado de avance del Proyecto SCI al 28 de Febrero de 2013, en el que existe aceptación por ambas partes de lo expuesto sin observaciones; Se deja constancia que el estado de avance pasa a ser parte integrante del contrato anexándose a dicho instrumento; Se encuentra pendiente por parte de Fonasa acta de cierre Certificación Fase I.

7.- Copia de acta N°8, de fecha 15 de Marzo de 2013, del Comité Dirección Ejecutiva, integrado por **Gino Olave de Fonasa**, y Francisco Bravo y Patricio Ibáñez de Adexus, por el cual se indica que se llevó a efecto la revisión de estado de avance del Proyecto SCI al 15 de Marzo de 2013 **en el que existe aceptación por ambas partes de lo expuesto sin observaciones; Se deja constancia que el estado de avance pase a ser parte integrante del contrato anexándose a dicho instrumento**; Se aprueba control de cambio, referente a las fases 1, 2 y 3, por motivos acordados. Se anexa Acta N-8: Comité de dirección ejecutiva, la cual indica que se acordó modificar la fecha de término de la fase 1 del proyecto, por la cual se acuerda por las partes reajustar la duración de las etapas de prueba de cada iteración de modo de cubrir de mejor forma el alcance acordado en cada iteración, **Se cambia la fecha de entrega de la fase 1 para la nueva fecha del 29 de Noviembre; por acuerdo derivado de solicitud de cambios, hecha por el gerente de Proyectos de Adexus, aprobados por el comité de Dirección ejecutiva, cuyo representante por parte de Fonasa era don Gino Olave y Álvaro Flores**. Las fases 2 y 3 del proyecto, SCI Etapa 1, tiene como compromiso de término el plazo de 12 y 16 meses respectivamente a contar de la toma de razón por parte de la Contraloría General de la Republica, la cual fue el 19 de



«RIT»

Foja: 1

Marzo de 2012, por tanto, la fecha de entrega corresponde al día 19 de Marzo de 2013 y al 19 de Julio de 2013, respectivamente; derivado de la ampliación en el alcance funcional de la Fase 1 **solicitado por Fonasa**, fue necesario alargar el plazo de certificación desde el 29 de Diciembre 2012 al 4 de Marzo de 2013, considerando las funcionalidades señaladas en la carta explicativa enviada por Adexus a Fonasa con fecha 18 de Febrero de 2013, **todo lo cual impactó las tareas asociadas a las 2 fases siguientes del proyecto, dado que los recursos disponibles para éste se utilizaron en minimizar la desviación de los plazos para el término de la fase 1; En el transcurso del desarrollo de las fases 2 y 3, se han identificado una serie de cambios en los requerimientos del proyecto que afectan las entregas comprometidas, de esta forma, procesos de negocios adicionales a los comprometidos en bases técnicas, los cuales fueron evaluados y declarados indispensables para Fonasa, lo cual significó un atraso de 60 días en el plan original del proyecto.**

8.- Copia carta N° 02, de fecha 23 de Julio de 2013, de Fonasa, por medio de la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la fase 2 y 3 del proyecto de implementación del sistema Corporativo de Información (SCI) Etapa 1, tiene como compromiso de término el plazo de 12 meses a contar de la fecha de toma de razón por parte de la CGR, lo cual ocurrió el 19 de Marzo del 2012. A la fecha no se ha hecho entrega de las aplicaciones comprometidas en la fase señalada para ser certificadas por Fonasa, lo que representa 18 semanas de atraso. La fase 3 del proyecto de implementación del SCI Etapa 1, tiene como compromiso de término el plazo de 16 meses a contar de la toma de razón del contrato en la CGR. A la fecha no se han entregado las aplicaciones comprometidas en la fase, lo que representa 5 semanas de atraso, en atención a lo anterior se procederá a cursar una multa, por un total de UF 285.66, recordando que Adexus tiene un plazo de 10 días para presentar los descargos a la presente.

9.- Copia carta Adexus N°06/2013, de fecha 30 de Julio de 2013, por la cual presenta descargos a multa de fecha 23 de Julio de 2013, en que se decidió cursar multa a Adexus por un total de UF 285.66, indican que con fecha 15 de Marzo del 2013, los administradores de contrato de Fonasa y Adexus se reunieron en el comité de Dirección Ejecutiva, en que según Acta N°8 se realizó la aprobación del control de cambio referente a las fases 1, 2 y 3, **en consecuencia, es que se fijó como nueva fecha de entrega fase 2 a certificación para prestadores el 28 de junio de 2013 y proveedores el día 22 de Julio de 2013 y la fecha de entrega Fase 3 a certificación al día 22 de Noviembre de 2013**, sin embargo, las partes acuerdan que se hará el mayor esfuerzo para entregar a certificación la fase 3 el 31 de Octubre de 2013, así,



«RIT»

Foja: 1

constando una nueva fecha de entrega de fases 2 y 3 y aprobándose por ambas partes lo expuesto en ella

10.- Copia Resolución exenta 1.B/N°3.401, **de fecha 14 de Octubre de 2013, de Fonasa**, la cual resuelve que se aplicara a Adexus una multa por el monto de UF 285,66 por los retrasos en los plazos de entrega de las fases 2 y 3 del proyecto SCI, que según contratos debieron ser entregados con fecha 19 de marzo y 19 de Julio respectivamente, infracciones notificadas mediante carta del Administrador de contrato por parte de Fonasa de fecha 23 de Julio de 2013.

11.- Copia carta 2B/N° 31, de fecha 26 de Agosto de 2013, emitida por Fonasa a Adexus S.A, por la cual se informa que en la revisión parcial de los documento asociados a la Fase 3 de la Etapa I del proyecto SCI, se han encontrado varias observaciones, entre las que destaca que se han encontrado deficiencias de completitud de la documentación , por esto Adexus deberá completarla documentación y realizar la entrega física de cada uno de los documentos faltante, para éstos últimos se tomará un nuevo plazo de revisión dependiendo de la fecha de entrega de éstos.

12.- Copia carta Adexus N° 07/2013, de fecha 21 de Octubre de 2013, por la cual presenta descargos a la aplicación de multa de UF 285.66, indicando que el mencionado incumplimiento de contrato por parte de Adexus, **se debe a la no existencia de una plataforma de Gestor Documental que Fonasa comprometió instalar**, la cual afecta directamente los procesos comprometidos en las Fases 2 y 3 del proyecto, de acuerdo a lo especificado y **requerido por Fonasa dicha plataforma es indispensable para finalizar su desarrollo y certificación, por tanto solicita resolver no aplicar la multa.**

13.- Copia resolución exenta 1.B/N° 3902, de fecha 22 de Noviembre de 2013, de Fonasa, por la cual se resuelve rechazar recurso de reposición interpuesto por Adexus S.A, en carta N°07-13, de 21 de Octubre de 2013 y mantiene la aplicación de multa cursada por Resolución exenta 1B/N° 3401 de 14 de Octubre de 2013, con la adecuación de los montos.

14.- Copia carta N° 47, de fecha 18 de Octubre de 2013, por medio de la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar la multa, debido a que la Fase 2 del proyecto contempla la entrega de los procesos prestadores en convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo del 2012, y la fase 3 contempla los procesos de fiscalización de cotizaciones, fiscalización de prestadores, per cápita, cuentas consolidadas, gestión de usuarios y administración de sucursales a 16 meses de la fecha de toma de razón. Considerando que el 23 de Julio se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 30 de Septiembre del presente



«RIT»

Foja: 1

año, lo que presenta 10 semanas de atraso. En atención a lo anterior, se procederá a cursar la multa de acuerdo al contrato Resolución 4.1D/N° 009, del 09 de Enero de 2012.

15.- Copia carta Adexus N° 08/2013, de fecha **25 de Octubre de 2013**, por la cual presenta descargos a la aplicación de multa por un total de UF 251,04, indicando que el incumplimiento del contrato, se debió a la no existencia de una plataforma de Gestor Documental que Fonasa comprometió instalar, la cual afecta directamente los procesos comprometidos en las fases 2 y 3 del proyecto, de acuerdo a lo especificado y **requerido por Fonasa, dicha plataforma es indispensable para finalizar su desarrollo y certificación**, y se está a la espera de su disponibilización, por tanto, solicitó no aplicar la multa señalada.

16.- **Copia resolución exenta 1.B/N° 3903, de fecha 22 de Noviembre de 2013, la cual señala que por carta del 18 de Octubre de 2013**, Fonasa notificó a Adexus la aplicación de una multa por UF 251,04, presentando Adexus sus descargos mediante carta de fecha 25 de Octubre de 2013. Que analizados los descargos presentados, se pudo comprobar que a la fecha no se encuentra operativo el Gestor Documental, el cual ha sido requerido por las áreas de negocio como parte fundamental para la implementación correcta de las fases 2 y 3 del proyecto SCI, siendo su uso considerado en un 80% en el proceso de convenio de prestadores y de fiscalización de prestadores. Que de acuerdo a los antecedentes, se estimó que Adexus no tiene responsabilidad en las infracciones que se pretenden multas, dado que las mismas se asocian a compromisos adicionales hechos por Fonasa, y que efectivamente a la fecha no se cuenta con dicha herramienta, lo que significó un atraso en la fecha de entrega original comprometida, **por lo que se acogen los descargos presentados por Adexus en carta N° 08-13, y se declara que no procede aplicar multa por las infracciones notificadas por carta de 18 de Octubre de 2013.**

17.- **Copia carta de Adexus, de fecha 15 de Octubre de 2013, emitida por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Proyecto Fonasa SCI, Adexus, al Administrador del contrato. Sr. Gonzalo Yáñez Cárcamo, por el cual se comunica que se encuentra implementada y disponible en ambiente de certificación la Fase II correspondiente a la continuación de la base de datos institucional con los procesos de prestadores y convenios y prestaciones, de acuerdo a la arquitectura de sistemas ofertado por la empresa. De este modo, Fonasa puede dar inicio a su proceso de certificación de los aplicativos.**

18.- Copia carta 2B/N°49, de fecha 07 de Noviembre de 2013, emitida por Gonzalo Yáñez, Jefe departamento de Tecnología de Fonasa, dirigida a don



«RIT»

Foja: 1

Francisco Bravo, Gerente de proyecto Adexus, señalando que en atención a la carta de fecha 06 de noviembre de 2013, la cual contiene argumentos a la no entrega de 3 de los 6 procesos de la Fase 3 que Fonasa no comparte. Lo anterior se fundamenta debido a que con fecha 26 de Agosto del presente año, se envió formalmente a Adexus observaciones a todos los procesos de la Fase 3.

19.- Copia carta Adexus N°11/2013, de fecha 12 de Noviembre de 2013, emitida por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus S.A, dirigida a Gonzalo Yáñez, de Fonasa, señalando que en base a lo solicitado, se adjunta antecedentes que fundamentan los descargos planteados en la carta del día 25 de Octubre de 2013, así, **en dicha carta se señala que Fonasa comprometió instalar una plataforma de Gestor Documental, lo cual se formaliza a través del documento Acta N°8.**

20.- Copia carta N° 62, de fecha 19 de Diciembre de 2013, emitida por Fonasa, por medio de la cual se notifica la decisión de cursar una multa debido a que la Fase 2 del proyecto contempla la entrega de los procesos prestadores en convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012, considerando que el 18 de Octubre de notificó la aplicación de multas por retraso al 30 de Septiembre del presente año y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa, lo que presenta 2 semanas de retraso. Además, la fase 3 contempla los procesos de fiscalización de cotizaciones, fiscalización de prestadores, per cápita, cuentas consolidadas, gestión de usuarios y administración de sucursales a 16 meses de la fecha de toma de razón. Considerando que el 18 de Octubre se notificó la aplicación de multas por retraso al 30 de Septiembre del presente año, y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 15 de Diciembre del presente año, lo que presenta 11 semanas de retraso, por lo tanto, se procede a cursar multas.

21.- Copia carta Adexus N°26, de fecha 25 de Abril de 2014, de entrega de implementación fase 3 para certificación de Fonasa, por la cual se informa que se encuentra terminada la etapa de implementación Fase 3 correspondiente a los procesos de negocios, así, con esta entrega de aplicaciones de Software, Fonasa debe dar inicio a su proceso de certificación de los aplicativos, adicionalmente Adexus certifica que la aplicación se encuentra instalada y configurada con todos sus productos y servicios, materializándose a través de toda la documentación técnica que respaldan esta entrega.

22.- Copia carta 1B/N°02, de fecha 19 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, manifestando la recepción de la Carta Adexus N° 26, reiterando que su objetivo es recibir, por parte de Adexus, soluciones a los problemas pendientes de la Fase I, la que hasta este momento constituye el único



Foja: 1

producto tangible de este proyecto. Las incidencias mayores que se presentan en los procesos entregados de la Fase I, están en el ámbito de la reporteria y funcionalidades en el proceso de cotizaciones, junto con deficiencias importantes en el proceso de acreditación masiva, **los que impiden su explotación normal afectando de manera sustantiva el servicio de Fonasa a sus beneficiarios.**

23.- Copia carta 1B/N°04, de fecha 22 de Mayo de 2014, efectuada por Fonasa, la cual reseña que respecto al Proceso de acreditación del proyecto SCI, el cual se encuentra con problemas de funcionalidad desde el 6 de Mayo del 2013, que a la fecha desde su inicio de entrada en producción, el proceso masivo solo se ha ejecutado 3 veces, producto que ha presentado incidencias. Lo correcto es una ejecución con una frecuencia mensual, dada la importancia para Fonasa de mantener esta información actualizada. Si bien entienden que el servicio se ha prestado en forma parcial, los procesos de acreditación y cotizaciones presentan una serie de incidencias de carácter grave, las que no han sido resueltas por Adexus. El último problema fue reportado en Octubre de 2013, para lo que la empresa comprometió su solución el 28 de Febrero de 2014, plazo que implica que, más que corregir un problema, Adexus planificaba rehacer el proceso completo. Posteriormente la empresa presentó una cotización económica para su solución, que toma más de 6 semanas en implementarla y que evalúa esta modificación como un cambio a las especificaciones originales por lo que exige a Fonasa un pago adicional. Señala que no les resulta comprensible que si la empresa construyó el sistema, hoy no atienda un evidente mal funcionamiento del mismo, agregando que tampoco pueden comprender que el presupuesto de modificación de estas 2 reglas de negocio se haya estimado en más de 800 horas, la cual es mayor que el tiempo de construcción de todo el proceso de carga con métodos clásicos, lo que indica una deficiencia grave en la tecnología utilizada o en el conocimiento del sistema por parte de los profesionales que realizaron y confirmaron dicha estimación. Con esta fecha, Fonasa aún mantiene su base de datos de beneficiarios sin actualización, desde octubre de 2013, con los consiguientes perjuicios a la población que ven conculcados sus derechos de atención de salud. Ante esta situación, Fonasa no puede seguir siendo un espectador pasivo del continuo deterioro en la calidad de los datos, por lo que tomara medidas en el más corto plazo para asumir las tareas requeridas y de acuerdo con las posibilidades contractuales vigentes.

24.- Copia carta 1B/N° 06, de fecha 06 de Junio de 2014, emitida por Fonasa dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato de Adexus, por medio de la cual se remite información de las materias pendientes, correspondiente a la fase I del proyecto SCI, la que se solicita regularizar a la brevedad, dentro de las cuales están modificar reglas de Isapre mal





«RIT»

Foja: 1

implementadas, corregir beneficiarios acreditados erróneamente, actualizar histórico de devoluciones, entre otros.

25.- Copia carta 1B/N°007, de fecha 06 de Junio de 2014, emitida por Fonasa dirigida a don Carlos Busso, Gerente de Adexus, por medio de la cual se remite información de las materias pendientes, correspondiente a la fase I del proyecto SCI, la que se solicita regularizar a la brevedad, dentro de las cuales están modificar reglas de Isapre mal implementadas, corregir beneficiarios acreditados erróneamente, actualizar histórico de devoluciones, entre otros.

26.- Copia carta 1B/N° 08, de fecha 12 de Junio de 2014, de Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato de Adexus, por medio de la cual se complementa lo indicado en carta 1B/N° 02, aclarando que Fonasa no ha recibido conforme la Fase III del servicio contratado, ni podrá hacerlo bajo ningún aspecto, sin que previamente se dé cabal cumplimiento a las Fases previas del servicio, comenzando por la entrega completa, conforme y sin reparos de la Fase I, la que solo será recibida a conformidad si se da cumplimiento a las observaciones señaladas en la carta referida.

27.- Copia carta 1B/N° 12, de fecha 08 de Julio de 2014. De Fonasa, dirigida a Adexus, por la cual se comunica que se procede a devolver las facturas N° 2515, 2516, 2517 y 56310, de fecha de emisión 4 de julio de 2014, por las razones contenidas en el oficio ORD 4A/ N° 6464, la cual indica que Fonasa no pudo haber recibido, ni recibió a cabalidad y a entera satisfacción, los servicios aludidos de la Fase I, razón por la cual no se han devengado ni se devengarán hasta la entrega de los servicios de esa Fase, ninguna de las cuotas correspondientes a la implementación, como tampoco, ninguna de las asociadas a la implementación de esa fase. Por lo consiguiente, Fonasa reitera lo señalado en su ORD 4ª/ N° 3297, en el sentido de solicitar a Adexus el reintegro de los pagos percibidos y que corresponden a las cuotas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8 de los servicios de implementación y de la totalidad de las cuotas de los servicios de explotación, ambos de la fase 1, haciendo presente que Fonasa no pagará ninguna de las cuotas ya devengadas o que se devenguen en el futuro, y que correspondan a esta fase 1. Se adjuntan facturas exentas o no afecta electrónica N° 2515, 2516, 2517 y 56310.

28.- Copia carta 1B/N° 22, de fecha 03 de Septiembre de 2014, de Fonasa, en la cual se señala que el proceso de acreditación masiva, debió haber sido entregado, a más tardar el día 19 de julio de 2012, lo que no ocurrió.

29.- Copia carta 1B/N° 36, de fecha 11 de Noviembre de 2014, de Fonasa, por la cual se procedió a la devolución de las facturas N° 58000 y 2642, enviadas por carta Adexus N° 78/2014 de fecha 6 de Noviembre de 2014, por no estar prestados los servicios que se declararon. El valor de los servicios detallados en dichas facturas corresponde al pago íntegro del contrato como si éste se



«RIT»

Foja: 1

hubiera cumplido en su totalidad, es decir, que se hubiera hecho entrega a conformidad de las fases 1, 2 y 3, sin embargo, solo tienen disponible servicios parciales de la fase 1, por lo que no corresponde dicho monto. Le recordamos que el contrato fue terminado anticipadamente por el incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, por lo que **Adexus no puede pretender que se le pague la totalidad de los servicios de operación y explotación de sistemas, como lo expresa en las facturas enviadas. Se adjuntan facturas indicadas previamente.**

30.- Copia carta 2B/N° 41, del 11 de Junio de 2014, de Fonasa, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar multa debido a **que la Fase I** del proyecto contempla la entrega de los procesos de acreditación y cotizaciones a 8 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Existe aún retraso en la totalidad de la entrega del proceso de cotizaciones. Considerando que el 16 de Abril de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Mayo, lo que presenta 8 semanas de atraso, por lo tanto, se procederá a cursar una multa por un total de UF 104,81.

31.- Copia carta 2B/N° 42, de 11 de Junio de 2014, de Fonasa, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase II del proyecto contempla la entrega de los procesos Prestadores en Convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 16 de Abril de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Mayo del presente año, lo que presenta 8 semanas de atraso, por lo cual, se procederá a cursar una multa de UF 98,55.

32.- Copia carta 2B/N° 43, de fecha 11 de Junio de 2014, de Fonasa, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, , debido a que la Fase III contempla diversos procesos a 16 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 16 de Abril de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Mayo del presente año, lo que presenta 8 semanas de atraso, ,por lo cual, se procederá a cursar una multa de UF 102,28.

33.- Copia carta 2B/N°40, de fecha 10 de Junio de 2014, de Fonasa, por la cual se procede a devolver facturas N° 2478, 2477, 2479 y 55892, de fecha 6 de Junio de 2014, debido a diversas incidencias en las 3 Fases. Se adjuntan facturas.

34.- Copia carta 2B/N° 50, de fecha 17 de Julio de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase I del proyecto



«RIT»

Foja: 1

contempla la entrega de los procesos de Acreditación y cotizaciones a 8 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Existe aún retraso en la totalidad de la entrega del proceso de cotizaciones. Considerando que el 11 de Junio de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa al 30 de Junio, se agregan 4 semanas de retraso, cursando la multa de UF 52,40.

35.- Copia carta 2B/N°51, de fecha 17 de Julio de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase II del proyecto contempla la entrega de los procesos Prestadores en convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 11 de Junio de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa al 30 de Junio, se agregan 4 semanas de retraso, cursando la multa de UF 49,28.

36.- Copia carta 2B/N°52, de fecha 17 de Julio de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase III contempla diversos procesos a 16 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 11 de Junio de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa al 30 de Junio, se agregan 4 semanas de retraso, cursando la multa de UF 51,14.

37.- Copia ORD. 4A/ N° 003297, de fecha 14 de Marzo de 2014, emitida por Fonasa a Adexus, en la que se indica que hasta la fecha la Fase 1 no ha sido entregada, por lo que contractualmente no se ha devengado ninguna de las cuotas correspondientes a la implementación, como tampoco ninguna de las asociadas a los servicios de explotación de esta Fase, por lo anterior, solicita restituya a Fonasa los pagos percibidos por Adexus correspondientes a las cuotas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8 de los servicios de implementación y la totalidad de las cuotas de los servicios de explotación, ambos de la Fase 1.

38.- Copia de carta 2B/N° 19 de fecha 16 de Abril de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase I del proyecto contempla la entrega de los procesos de Acreditación y cotizaciones a 8 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Existe aún retraso en la totalidad de la entrega del proceso de cotizaciones. Considerando que el 20 de Marzo de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Marzo de presenta año, lo que presenta 4 semanas de atraso.

39.- Copia ORD. 4A/ N° **7054**, de fecha **29 de Mayo de 2014**, emitida por Fonasa, **en la que se indica que revisado lo consignado en el acta N°8, el**



«RIT»

Foja: 1

**Administrador de Fonasa no tiene facultades ni atribuciones para efectuar una modificación contractual, razón por la cual los plazos establecidos en el contrato para la entrega de los productos o aplicaciones, no han podido sufrir modificación alguna.** De consiguiente, se rechazan los descargos presentados, razón por la cual se mantienen las multas notificadas por Carta 2B/ N° 19, de 16 de Abril e 2014, del Administrador del contrato de Fonasa.

40.- Copia de carta 2B/N° 20 de fecha 16 de Abril de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase II del proyecto contempla la entrega de los procesos Prestadores en convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 20 de Marzo de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Marzo de presenta año, lo que presenta 4 semanas de atraso.

41.- Copia ORD. 4A/ N°7059, de fecha 29 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, en la que se indica que revisado lo consignado en el acta N°8, el Administrador de Fonasa no tiene facultades ni atribuciones para efectuar una modificación contractual, razón por la cual los plazos establecidos en el contrato para la entrega de los productos o aplicaciones, no han podido sufrir modificación alguna. De consiguiente, se rechazan los descargos presentados, razón por la cual se mantienen las multas notificadas por Carta 2B/ N° 20, de 16 de Abril de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa.

42.- Copia de carta 2B/N° 21 de fecha 16 de Abril de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase III contempla diversos procesos a 16 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 20 de Marzo de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Marzo del presente año, lo que presenta 4 semanas de atraso.

43.- Copia ORD. 4A/ N°7052, de fecha 29 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, en la que se indica que revisado lo consignado en el acta N°8, el Administrador de Fonasa no tiene facultades ni atribuciones para efectuar una modificación contractual, razón por la cual los plazos establecidos en el contrato para la entrega de los productos o aplicaciones, no han podido sufrir modificación alguna. De consiguiente, se rechazan los descargos presentados, razón por la cual se mantienen las multas notificadas por Carta 2B/ N° 21, de 16 de Abril de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa.

44.- Copia de carta 2B/N° 13, de fecha 20 de Marzo de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase I del



«RIT»

Foja: 1

proyecto contempla la entrega de los procesos de Acreditación y cotizaciones a 8 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Existe aun retraso en la totalidad de la entrega del proceso de cotizaciones, desde el 19 de Noviembre de 2012 no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 28 de Febrero del presenta año, lo que presenta 101 semanas de atraso.

45.- Copia ORD. 4A/ N° 6237, de fecha 12 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, en la cual se indica que se rechazan los descargos presentados por Adexus en carta N° 10/2014, razón por la cual se mantiene la multa notificada por carta 2B/ N° 13, de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa.

46.- Copia carta 2B/ N° 14, de fecha 20 de Marzo de 2014, de Fonasa, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase 2 del proyecto contempla la entrega de los procesos Prestadores en Convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 19 de diciembre de 2013 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato, lo que presenta 15 semanas de retraso.

47.- Copia carta 2B/ N° 15 de fecha 20 de Marzo de 2014, de Fonasa, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase 3 contempla diversos procesos a 16 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 18 de Febrero de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa al 28 de Febrero del presente año, lo que presenta 2 semanas de atraso.

48.- Copia ORD. 4A/ N° 6268, de fecha 13 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, en la cual se indica que se rechazan los descargos presentados por Adexus en carta N° 11/2014 y N° 12/2014, razón por la cual se mantiene la multas notificadas por carta 2B/ N° 14 y 2B/ N° 15, de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa.

49.- Copia ORD. 4A/ N° 6464, de fecha 15 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, en la que se señala que Fonasa no pudo haber recibido, ni recibió a cabalidad y a entera satisfacción, los servicios aludidos de la Fase1, razón por la cual no se han devengado ni se devengaran hasta la entrega de los servicios de esa Fase, ninguna de las cuotas correspondientes a la implementación, como tampoco, ninguna de las asociadas a la implementación de esa fase. Por lo consiguiente, Fonasa reitera lo señalado en su ORD 4A/ N° 3297, en el sentido de solicitar a Adexus el reintegro de los pagos percibidos y que corresponden a las cuotas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8 de los



«RIT»

Foja: 1

servicios de implementación y de la totalidad de las cuotas de los servicios de explotación, ambos de la fase 1, haciendo **presente que Fonasa no pagará ninguna de las cuotas ya devengadas o que se devenguen en el futuro, y que correspondan a esta fase 1, añadiendo que Fonasa no pagará las cuotas correspondientes a la Fase II**, por cuanto esa Fase, tampoco pudo haber sido recibida a satisfacción pues según Informe del Administrador de Contrato, el Proceso de Prestadores y convenios presenta 26 incidencias, y de ellas, 17 son de carácter invalidante, lo que no permite la puesta en producción de dicho módulo.

50.- Copia de resolución exenta 1B/ N° 1682, de fecha 29 de Mayo de 2014, en la que se resuelve rechazar los descargos presentados por Adexus contenidos en Carta N° 10, de fecha 1 de Abril de 2014, por lo tanto, se aplicara a Adexus la multa que da cuenta la carta 2B/N| 13 de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa, por las infracciones que en dicha comunicación se detallan.

51.- Copia de resolución exenta 1B/ N° 1681, de fecha 29 de Mayo de 2014, en la que se resuelve rechazar los descargos presentados por Adexus contenidos en Carta N° 11, de fecha 1 de Abril de 2014, por lo tanto, se aplicara a Adexus la multa que da cuenta la carta 2B/N° 14 de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa, por las infracciones que en dicha comunicación se detallan.

52.- Copia de resolución exenta 1B/ N° 1683, de fecha 29 de Mayo de 2014, en la que se resuelve rechazar los descargos presentados por Adexus contenidos en Carta N° 12, de fecha 1 de Abril de 2014, por lo tanto, se aplicara a Adexus la multa que da cuenta la carta 2B/N° 15 de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa, por las infracciones que en dicha comunicación se detallan.

53.- Copia de ORD 4A/N° 8790, de fecha 30 de Junio de 2014, emitida por Fonasa, por la cual se informa que se viene en dar aviso a Adexus del término anticipado del contrato celebrado entre ambos, con fecha 23 de Diciembre de 2011. La fecha definitiva de término anticipado, se establecerá una vez cumplido el procedimiento establecido en el párrafo segundo de la cláusula novena del contrato, fecha en que a su vez, se hará efectiva la Boleta Bancaria de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, aludida en la cláusula séptima del mismo. Además, Fonasa ejercerá sus derechos en lo que dice relación con lo estipulado en el párrafo cuarto de la cláusula novena del contrato y exigirá a Adexus que cumpla con sus obligaciones.

54.- Copia de resolución exenta 4A/ N° 3105, de fecha 23 de Septiembre de 2014, en la cual se resolvió rechazar los descargos y observaciones presentados por Adexus, con fecha 18 de Julio de 2014, en contra del oficio



«RIT»

Foja: 1

ORD 4A/ n° 8790, de 30 de Junio de 2014, por la cual se notificó a Adexus el término anticipado del Contrato de prestación de servicios para el sistema corporativo información etapa I. Póngase término con esta fecha, el Contrato de prestación de servicios para el sistema corporativo de información etapa I, por el incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato. Hágase efectiva, a contar de esta fecha la Bolea bancaria de garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, en favor de Fonasa, que corresponde a la boleta de garantía N° 1189686, emitida por el Banco Internacional por UF 53.517,411. La empresa Adexus deberá entregar a Fonasa, en el plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución, toda la documentación material, en conformidad a la cláusula décimo quinta del contrato. Déjese establecido que tendrán aplicación todas aquellas cláusulas del contrato, previstas para cumplirse aún después del término del contrato.

55.- Copia de ORD 4A/ N° 017785, de fecha 01 de Diciembre, emitida por Fonasa, en la cual se manifestó a Adexus que no requerirá en lo sucesivo, y a contar de esta comunicación, servicio alguno de parte de Adexus, respecto de aquellos que debían otorgarse, aún después del término anticipado del contrato y, consecuentemente con lo mismo, no podrá generarse cobro alguno ni menos pagos, respecto de servicios o productos que ya no se requieren.

56.- Copia de oficio N° 001960, de fecha 09 de Enero de 2015, **emanada por la Contraloría General de la Republica, división jurídica, en la que se indica que de los antecedentes se desprende que en ocasiones Fonasa no se ajustó al procedimiento, pues las multas no fueron cursadas mediante una resolución del Director del servicio, sino a través de cartas del administrador del contrato, sin que conste, además, que en cada oportunidad se haya acompañado el informe de cumplimiento de niveles de servicio. Por tanto, Fonasa deberá regularizar los procedimientos de aplicación de multas, ajustándolos a las bases administrativas y al acuerdo de voluntades, y con su mérito realizar los cobros que procedan.**

57.- Copia de carta 1B/ n°50, de fecha 26 de Noviembre de 2014, emitida por Fonasa dirigida a Adexus, recordando que según contrato, Adexus debe mantener la continuidad operativa del sistema, en las mismas condiciones que si el contrato estuviere vigente, por lo que esperan obtener respuesta a sus requerimientos dentro de 24 horas. Se deja constancia de la negación sistemática a responder llamadas, incluyendo las efectuadas desde la dirección de Fonasa.

58.- Copia de Informe final, de la división de auditoria administrativa, de la Unidad de auditoria de sistemas, de Contraloría General de la Republica, N° de informe 163/2013, de fecha 7 de Agosto de 2014, en la que se concluye que Fonasa mediante oficio ORD 1ª/ n° 16891, DE 21 DE Octubre de 2013, ha



«RIT»

Foja: 1

dado respuesta y proporcionado los antecedentes y fundamentos que permiten subsanar en parte las observaciones planteadas en el preinforme de observaciones N° 163, de 2013, **sin embargo, existen situaciones que persisten, respecto de las cuales se deberán adoptar las medidas que contemplen, a lo menos, las siguientes acciones, entre ellas, está la de regularizar la contratación de prestadores de servicios a honorarios, incorporar cláusulas de capacitación en los contratados de prestadores de servicio con modalidad de honorarios, normalizar los datos contenidos en el SCI, realizar un procedimiento de control para la ejecución de los contratos.**

**g) En custodia 7184-2019:**

Informe pericial informático, elaborado por don Richard Díaz Novoa, Ingeniero en Informática y Gestión, el cual tiene por fin que el informe indique el número de afiliados y beneficiarios de Fonasa, acreditados y clasificados erróneamente en los grupos A, B, C y D, producto de la no ejecución del proceso denominado “Acreditación masiva”, por parte de Adexus, el costo de las prestaciones otorgadas a las personas señaladas anteriormente, que impetraron beneficios en salud sin tener derecho para los mismos, fecha en que fueron instalados los componentes de las fases 1, 2 y 3 del contrato y fecha en la cual los componentes quedaron operativos para su explotación, **en el cual se concluyó que se evidencia una mayor responsabilidad en el fracaso del proyecto por parte de Fonasa, debido a las definiciones iniciales en la Etapa 0, que conducen y establecen el alcance total del proyecto SCI, las cuales no contenían todas las necesidades que el negocio requería y que debían ser totalmente descritas en las Bases Administrativas y Técnicas. Esto ocasiono como consecuencia un mayor esfuerzo de planificación, ejecución y/o control, necesidad de rediseño de la solución y esfuerzo de gestionar controles de cambio en función de las redefiniciones.** Con respecto a la gestión, control y seguimiento del proyecto se evidencia responsabilidad compartida por parte de las dos organizaciones no tomando los resguardos necesario que la metodología de gestión de proyectos proveía para maximizar la probabilidad de éxito de un proyecto de esta envergadura.

A fojas 1494, se objetó por la contraria el documento signado con la letra e) 5, en virtud del artículo 342 N°2 del Código de Procedimiento Civil, por falta de autenticidad y de manera subsidiaria en virtud del artículo 342 N° 3 , por tratarse de copias inexactas ; En razón de que éstas objeciones no constituyen objeción formal, su valor probatorio se determinará en esta sentencia.

**Prueba confesional:**





«RIT»

Foja: 1

A fojas 1658, absuelve posiciones don Sergio Andrés Morales Contreras, en representación de la demandada Adexus S.A, quien señala que no tiene conocimiento de que no fueron recibidos conforme por Fonasa los productos y servicios comprometidos en cada una de las fases, ya que se incorporó a la empresa en el año 2016, agregando que no tiene conocimiento respecto de la falta de recepción conforme de las fases 2 y 3 y respecto de las demás preguntas efectuadas, ya que no tiene antecedentes de los hechos ocurridos con anterioridad al día 1 de Abril de 2017; Responde que los derechos litigiosos del presente juicio no fueron cedidos a don Carlos Busso, sino que son de Adexus S.A.

### **Prueba testimonial:**

A fojas 858, 872, 883, 893, 901, 1539 y 1546 comparecen don Patrick Antonio Quintana Latoja, don Jorge Luis Lara Rojas, doña Julia de las Nieves Jorquera Rodríguez, don Manuel Jesús Rojas Soto, doña Raquel de las Mercedes Calquín Riquelme, don Cristian Rodrigo Troncoso Sepúlveda y doña Estefanía Pamela Jerez Reyes, quienes legalmente juramentados e interrogados al tenor del auto de prueba expusieron:

Al punto 1 respecto a términos, condiciones y estipulaciones del contrato celebrado entre las partes, el testigo 1 depuso que Fonasa necesitaba una solución informática integral para entregar los productos y servicios hacia la ciudadanía, ofreciendo Adexus una solución a la medida de la institución y no acomodando una herramienta del mercado en particular. El proyecto se llamó SCI constituido por 3 fases, de la cual trabajo en la tercera como analista de procesos por parte de Fonasa, añadiendo que la metodología de trabajo constaba de levantar los requerimiento del negocio o cliente en específico dentro de la institución, analizarlos, optimizarlos, documentarlos y posteriormente desarrollarlos y ponerlos a disposición de los usuarios finales. Los equipos de trabajo por parte de Fonasa se constituían en encargados de negocios, quienes tenían claridad acerca del proceso, un analista de proceso y además por parte de Adexus, cada equipo de trabajo asociado a un proceso debía contener al menos un jefe de proyecto y un analista de proceso. Señala que al ser analista de los procesos de per cápita y fiscalización de prestadores, los cuales analizaron y documentaron, pero nunca pudieron salir a producción, por lo tanto, nunca fueron entregados a los usuarios finales, debido a que las fases 1 y 2 presentaron problemas invalidantes para su correcta ejecución, lo cual le consta porque no les fue autorizado el paso a producción de la fase 3, dado que los procesos relativos a las fases anteriores aun no funcionaban correctamente, además el equipo de trabajo de desarrollo de la empresa Adexus, se encontraba avocada a solucionar los problemas presentados en los procesos relativos a las fases anteriores. El testigo 2 señala que los términos del contrato se reflejan en la entrega de un producto de



«RIT»

Foja: 1

calidad que debía cumplir con la funcionalidad solicitada por Fonasa, esto es, que entregue los resultados de servicio de forma óptima, indica que él trabajó en un capítulo de la entrega de este sistema, correspondiéndole a Adexus los archivos para cargar, los que eran utilizados en el proceso de acreditación masiva, así como los servicios devolución cotización Isapre y Web service. El testigo 6 depuso que el contrato estaba compuesto por 3 fases, la primera componía los módulos de acreditaciones y cotizaciones, la segunda fase, de prestaciones y base de prestadores y la fase 3 que componía per cápita. Señala que la fase 1 fue puesta en producción y posteriormente comenzó a presentar problemas en su operación, ya que esta fase se encargaba de la correcta tramitación de los afiliados de Fonasa, agrega que previo al paso de producción se genera una gran cantidad de levantamiento dentro del proceso de certificación, de aspecto que aún no estaban desarrollados por parte de Adexus, el acuerdo consistió en que posterior a la puesta en marcha, los problemas fueran solucionados, situación la cual no ocurrió, y al momento que Fonasa solicitaba corrección de éstas, Adexus manifestaba que consistía en controles de cambio que no estaban dentro de lo estipulado en las bases de requerimientos que regulaba el contrato; existen evidencias de problemas masivos asociados a la ejecución de acreditación masiva que dejó desasociada las cargas de los titulares afiliados a Fonasa, adicionalmente dentro de las bases de requerimiento se solicitó contar con un motor de reglas que pudiera ser operado por las unidades de negocios de Fonasa, lo que no pudo ser llevado a cabo, y al solicitar un cambio en reglar el negocio, Adexus enviaba una cotización para generar un control de cambio.

Repreguntado el testigo 1 que significa cuando señaló que Adexus ofreciera una solución a la medida de la institución, responde que para el caso de las soluciones informáticas, el mercado ofrece distintas alternativas, una hace referencia a herramientas estándar, las cuales deben ser adaptadas y configuradas en función de la necesidad del cliente y otras en las cuales se busca implementar una solución desde 0, es decir que se construya específicamente para la necesidades de este cliente puntual y que abarque la completitud de los solicitado.

Contrainterrogado el testigo 1 señala que la decisión de poner en producción el producto, **se firmaban actas de paso a producción, las cuales debían ser firmadas por jefaturas del proyecto por ambas partes, sin embargo para que ello ocurriese primero, debía ser la solución aprobada a cabalidad por el negocio encargado del levantamiento del proceso y por el analista de procesos**, es decir que debía cumplir con los acuerdos tomados en reuniones de análisis por las partes; además de que no participo de la decisión de no dar paso a producción de la fase tres; que le consta que no estaba terminada la solución ya que todos los pasos a producción debían ser evaluados por un



Foja: 1

proceso de pruebas en que son sometidos a fin de verificar que realicen lo que el cliente solicito que debiese realizar. Para el caso de los dos procesos en que trabajó, estas pruebas nunca se hicieron efectivas, ya que la solución no estaba terminada por parte de los desarrolladores de la empresa, añade que los procesos de la fase 1 y 2 fueron aprobados parcialmente, es decir, que no contenían la solución completa de lo requerido, documentado y solicitado por Fonasa. Contrainterrogado el testigo 6 señaló que el proceso de acreditación masiva permite de una forma automatizada la afiliación de un ciudadano, de esta forma, el proceso consistía que una vez que se realizaba la carga de archivos de acuerdo a las reglas de validación y negocio establecidas en la normativa, se aplicaban en una base de datos, la cual estaba en paralelo a la base productiva, posteriormente a que se realizaba una revisión de la base de datos en paralelo, tanto por analistas de Adexus como Fonasa; Agrega que la solución solicitada de base de datos disponía de reglas de validación, no obstante es responsabilidad de Fonasa solicitar a las fuentes de origen la completitud y calidad de la información, además de que el proceso de acreditación masiva no tuvo lugar en algún momento de manera satisfactoria.

Al punto 3, sobre la efectividad de los hechos que se le imputan a Adexus, como incumplimiento del contrato, el testigo 1 depone que el incumplimiento se relacionó a retraso en las fechas de entrega y completitud de las soluciones entregadas, ya que en los procesos en que trabajó, el cronograma de trabajo se retrasó debido a los retrasos de los procesos de las fases anteriores, los cuales servían como base para la fase tres. El testigo 2 indica que durante la gestión y monitoreo del consumo del Web Service, recibió telefónicamente muchas consultas indicando que habían beneficiarios que no podían acceder a las prestaciones de salud, por no tener la condición previsional certificada como beneficiario por Fonasa, sino que aparecían como bloqueados; El testigo 3 señala que el sistema ofrecido en el contrato con Adexus se dividió en dos condiciones: Una acreditación presencial, la cual se puso en marcha en la primera etapa, siempre acogido a futuras mejoras, funciono y se aplicó. La segunda acreditación, la masiva, que significó que periódicamente debían cargarse bases de datos recibidas de distintas entidades, tales como Isapre, Registro Civil, IPS entre otros, la cual no se pudo aplicar nunca, ya que en la primera etapa se cargó solo fallecidos que les daba el Registro Civil, lo que no siempre permitió bloquear a estas personas, ya que en el proceso quedaban algunos vigentes. También se realizó una carga masiva con el archivo de Isapre donde se produjo la des asociación de cargas y bloqueos de afiliados que recientemente se habían acreditado como beneficiarios, por lo cual aumentaron los reclamos y solicitudes para reversar este proceso, lo que finalmente se decidió. Para mejorar esta situación se tomó el tiempo necesario y no se pudo usar las otras bases recibidas o hacer una acreditación masiva global, constándole porque tuvo que modificar estas situaciones, levantas las



«RIT»

Foja: 1

incidencias y mejoras necesarias para que el sistema respondiera. Todo esto con el equipo de su unidad y en la parte operativa. El testigo 5 indica que acompañó al área de negocios de la definición de los requerimientos con las contraparte de la empresa Adexus, con reuniones semanales, en ellas el negocio contaba todo lo que requería Fonasa para el proceso de acreditación individual y finalizada las reuniones se entregó un documento que Adexus denominaba artefacto, comenzando los problemas porque no habían detallado todo como se había visto en las reuniones, después venía la etapa de prueba de lo que se había solicitado, lo cual no se produjo en la fecha estipulada, ya que no estaba todo lo que se había solicitado, llegándose a un acuerdo entre las jefaturas de Fonasa y Adexus, de entregar al usuario de negocio, solo parte de los requerimientos definidos para ejecutar las pruebas correspondientes que validaban la funcionalidad, y finalmente se entregó un producto para ser usado en las sucursales de Fonasa, el problema se produjo cuando solicitaron los requerimientos que faltaban y se informó que estos debían solicitados como mejoras y no como requerimientos ya levantados o definidos. El testigo 6 manifiesta que está asociado a la no generación del proceso de acreditación masiva y a la entrega del motor de reglas para que fuera administrado por las unidades de negocio, lo que se manifestó en los reclamos generados por los beneficiarios de Fonasa, adicionalmente la completa dependencia frente al cambio de reglas de negocios requeridas por la institución que radicaban frente al proveedor en este caso Adexus. El testigo 7 indica que entre 2011 y 2014 estuvo a cargo de la gestión de usuarios del proyecto SCI, correspondiéndole hacer pruebas de usuario, ver la mesa de ayuda y generar las capacitaciones para los funcionarios a nivel nacional, cuando el sistema se pasó a producción, sólo se entregó el módulo de acreditación y no el de cotizaciones que iba junto. También tuvieron al menos un mes con problemas de sistema, por la acreditación presencial, lo que se arregló con el tiempo, pero comenzaron a tener problemas con la acreditación masiva, sobre todo con el archivo de Isapre.

Repreguntado el testigo 1, responde que las soluciones entregadas a los procesos anteriores a la fase tres, no contenían todo lo documentado como un requerimiento por parte de Fonasa, específicamente los negocios, que los requerimientos del negocio en particular de Fonasa eran analizados y documentados por los analistas de Adexus en reuniones Técnicas, los cuales debían ser validados por las contraparte en Fonasa, denominándose Artefactos y debían primeramente ser validados por el equipo técnico de Fonasa, y si era aprobada, pasaba al equipo de desarrollo de Adexus, los cuales en un tiempo determinado debían hacer una presentación que plasmara los requerimiento del negocio, la cual debía ser sometida a un proceso de pruebas, y en caso de ser exitosas, debían ser aprobadas y firmadas en acta por las partes involucradas en los equipos de trabajo, posterior a ello se debió proceder a



«RIT»

Foja: 1

realizar el paso a producción lo que significa su implementación y disposición al usuario final, agregando que estos artefactos fueron rechazados en más de una oportunidad, principalmente dado a que muchas veces se les entregó documentación incompleta o poco prolija; Señala que Adexus ante los rechazos de Fonasa llamaba a reunión de la jefatura de las partes involucradas para tratar de argumentar o convencer que los problemas o fallas no eran invalidantes para la aprobación respectiva; Agrega que respecto de la entregas parciales efectuadas por Adexus, ésta buscaba cobrar un adicional para solucionar los problemas, catalogándolos como nuevos requerimientos, pero Fonasa sostenía que ya eran parte del requerimiento inicial; El testigo 2 señala que un web service es un servicio que responde siempre ante un Rut de entrada con un formato único de salida, en donde se indica condición de certificación Fonasa , en que la información para generar esta respuesta se obtenía de la base de personas de sistema SCI, el cual era consumido por los servicios de salud vía internet, previa autorización del servicio por parte de Fonasa; El testigo 3 indica que Fonasa le comunico a Adexus los errores que se produjeron en la carga relacionada a la acreditación masiva, dando como respuesta que para solucionar el tema debía revisar nuevamente los tiempos para dar una respuesta favorable, y en el caso de las desafiliaciones producidas debieran desarrollarse nuevamente, dando Adexus como conclusión que no se habían aplicado en su totalidad las reglas de negocio, señala que estas reglas se fijaron antes de desarrollo de la aplicación de acreditación, por tanto, eran conocidas por la empresa, en las que se estableció el orden de prioridad y temporalidad para realizar las cargas masivas, por lo tanto Adexus debió aplicarlas al momento de realizar la acreditación masiva; El testigo 5 al ser repreguntado señaló que hubo reuniones de coordinación para establecer los plazos en que se debía entregar los requerimientos pendientes, pero como hubo un problema mayor que era la acreditación masiva donde se acreditan el 80 % de los beneficiarios, los recursos fueron a solucionar ese problema, además de no tener conocimiento si Fonasa tuvo que incurrir en algún gasto para realizar las mejoras, añadiendo que los requerimientos respecto de la acreditación individual no fueron solucionados por Adexus, sin tener antecedentes de la masiva; El testigo 7 indica que el SCI era un proyecto que implicaba la integración de varios negocios en Fonasa, siendo importante ya que, a través de las cotizaciones de los asegurados, se podría acreditar correctamente a las personas, y que al referirse a que el sistema pasó a producción, se refiere a que es cuando comenzaron a trabajar con él, agregando que el módulo de cotizaciones no estaba completamente desarrollado, por eso no pudo pasar a producción, por tanto solo se trabajó con el módulo de acreditación y que fue lo único que se entregó, señala que Fonasa solicitó las mejoras correspondientes, las medidas correctivas y



«RIT»

Foja: 1

mejoras en las reglas, muchas de las cuales no se resolvieron, implicando un costo para Fonasa.

Contrainterrogados, el testigo 1 señala que la causa de los atrasos de las fases se debe a que la solución ofrecida por la empresa es una solución integral de información, es decir que si existe un error o un problema para un proceso base, este probablemente impactará en el correcto funcionamiento de los procesos relacionados de las fases posteriores y la causa es que las soluciones entregadas para las primera fases cumplieron parcialmente con los requerimientos levantados por el negocio, constándole que las soluciones entregadas cumplían supuestamente parcialmente con los requerimientos levantados por Fonasa, porque los analistas encargados de los respectivos procesos lo manifestaron en las reuniones de área; el testigo 2 indica que algunos beneficiarios aparecieron como bloqueados debido a reglas mal aplicadas, desconociendo si hubieron cambios en las reglas de operación definidas en las etapas de levantamientos de requerimientos, señala que la fuente de donde eran extraídos los archivos contenidos en el sitio FTP que Adexus debía cargar provenían directamente de la fuente, y que dichos archivos no eran manipulados, en que Adexus al procesarlos aplicaban reglas y formateo a estos archivos identificando si estos venían bien informados, devolviendo archivos por problemas de formato, pero no indicando problemas en la identidad de los beneficiarios. La testigo 3 al ser contrainterrogada, señala que su unidad es la responsable de todo lo relacionado con los beneficiarios, en este caso el levantamiento de las reglas del negocio para lo cual contaban con una funcionaria del Dpto., de informática, de esta forma, se realizaron constantes reuniones con la contraparte de la empresa, aclarando que las reglas de negocio se levantan a partir de la norma establecida, por tanto, la base siempre es la misma, lo que podría cambiar es la propiedad con que se cargarían las distintas bases externas, por tanto modificaciones durante el proceso no se hace como tal, sólo se modifica el dejar pendiente aquellas bases que no afectarían directamente al beneficiario, situación que no fue necesaria, ya que solo se pudieron aplicar dos bases. Consultada si las bases de datos de instituciones como Isapre, eran completas y correctas, responde que no lo sabe ya que no tenían formas de revisión de una base externa y que la base de datos del INP fueron recibidas pero no solo era una, estaban las de cotizaciones, pensión básica solidaria, subsidio único familiar, subsidio de cesantía, entre otros y no alcanzaron a cargarse todas juntas, añadiendo que le consta los incumplimientos de parte de Adexus, ya que fueron debido a las incidencias presentadas en la aplicación de las acreditaciones y en la demora de solucionarlas, lo que tomaba más tiempo del comprometido, o se hacían reiterativas, constándole esta situación debido a las solicitudes de corrección que se levantaron cada vez que ocurría una de estas incidencias. Cuando se celebró el convenio con Adexus, una de las principales ofertas fue que podrían



Foja: 1

contar con una base de beneficiarios actualizada y completa en la que estaría correctamente determinada su calidad de tales, como también quienes no eran usuarios, y gestionar el correcto uso del seguro, lo que no se cumplió con el correr del tiempo, responsabilizando a Adexus porque el sistema fue levantado por ellos. La testigo 5 señala que tiene certeza de que la fase uno fue entregada, específicamente de la acreditación presencial o individual con la salvedad, escuchando que la fase 2 y 3 no fueron entregadas, tampoco sabe si fueron certificadas por Fonasa de la fase 2 o 3, y que la fase 1 fue certificada por acreditación individual. La testigo 7 responde que el módulo de cotizaciones no estaba terminado, ya que hubo problemas con su desarrollo y con la carga de datos de la base de cotizaciones, constándole esta situación porque era lo que se conversaba con los jefes del proyecto de Fonasa, debido a que el negocio de acreditación necesitaba la información de cotizaciones para generar sus propios procesos, entonces existía una base paralela dónde estaban cargadas las cotizaciones y con eso pudieron llevar a cabo los procesos de acreditación. Señala que le consta que los problemas constituyen un incumplimiento contractual de Adexus ya que éste tenía problemas con el desarrollo e interpretación de las reglas de negocio, ya que como entregaba soporte para todos los problemas que surgían desde las sucursales de Fonasa, además de los reclamos que llegaban desde área de solicitudes ciudadanas, puede decir que el sistema tenía problemas, respecto al módulo de cotizaciones no hay mucho que decir, ya que éste no pasó a producción. Indica que las reglas de negocio fueron elaboradas por el sub departamento de Gestión de Beneficiarios de Fonasa, además de que estas reglas no son completamente las mismas que rigen a Fonasa en la actualidad, ya que se han ido firmando convenios con otras instituciones, se han instaurado nuevos procedimientos, por lo tanto han ido cambiando con el tiempo y con las nuevas políticas públicas, además de que los problemas de interpretación con las reglas de negocio se pueden ejemplificar con la regla de Isapre, en que el problema se produjo con la interpretación de la regla de temporalidad, por lo tanto, el sistema no respetaba la temporalidad de la carga del archivo, dejando bloqueados por Isapre a los asegurados Fonasa que ya se habían acreditado y tenían sus cotizaciones canceladas desde hace tres meses aproximadamente, es decir la información del archivo de Isapre pisaba la información vigente de un asegurado Fonasa, respondiendo que Fonasa es el responsable de los datos que se utilizan de los asegurados.

Al punto 4, respecto a si los hechos imputados a Adexus causaron los perjuicios que reclama Fonasa como objeto de indemnización, hechos y circunstancias, el testigo 1 depuso que sí, ya que ésta solución informática buscaba implementar los principales procesos de la institución los cuales son fundamentales para la correcta entrega de los productos y servicios para la comunidad, agregando el testigo 2 que el servicio entregado por el Web



Foja: 1

Service certificado provisional, era el reflejo de los beneficiarios para todos los establecimientos de salud, de esta forma, el hecho que algunos beneficiarios aparecieran bloqueados, no debiendo estarlos, o personas que estando certificadas, no debiendo estar, generó la entrega de prestaciones que Fonasa cubrió no debiendo ser así, lo que fue ratificado por la testigo 3, 5 y 7. La testigo 4 señala que no tiene una evaluación del daño económico de lo que significó, pero se invirtieron recursos desde el año 2012 al 2014 en el proyecto SCI, en términos de recursos humanos y en los tiempos de levantamiento de procesos, y pruebas del sistema.

Repreguntados, la testigo 3 responde que las pérdidas se refieren a que cada vez a que se producía un bloqueo que no correspondía Fonasa debió gestionar con el prestador para que recibiera el bono correspondiente y devolviera lo pagado de manera particular, en el caso de otras personas que pertenecía a otros sistema simplemente se le dio la prestación por la cuales no se recuperaron dichos montos. El testigo 4 indica que el monto aproximado del contrato era de un millón de UF, el cual era total, ya que era un sistema integral contratado, pero el desarrollo del proyecto era en etapas, además de que en su calidad de gerente de finanzas visó pagos para Adexus, recordando uno específico de un monto aproximado de 400 millones. La testigo 7 responde que los asegurados estén mal clasificados implicó mal uso de los recursos fiscales de Fonasa, ya que al tener acreditadas a personas que son asegurados de Isapre o de otros sistemas de salud, sin ser verdaderos afiliados de Fonasa se desvían los dineros.

Contrainterrogado, la testigo 3 señala que la causa por la que faltaron datos por la carga parcial de datos, fue porque sólo se cargaban dos bases y no su totalidad, y esto producto que al hacer las pruebas con la carga de las otras bases arrojaba errores mayores que dificultaba la correcta acreditación de los beneficiarios, en que el problema al cargar las otras bases era el no respeto de la temporalidad, es decir, personas que habían actualizado condición de manera presencial al cargar la bases volvían a quedar según esa base y no lo que correspondía, en que estos problemas tuvieron lugar con el contrato con Adexus, considerando que en su oferta presentaron una solución informática capaz de solucionar estos errores, actualmente con el nuevo sistema contratado se han aminorado, ya que se está realizando el levantamiento de la acreditación masiva por etapas, según los 3 sub- sistemas que presenta su solución, añadiendo que con la nueva empresa se realizó un procedimiento de levantamiento de acreditación masiva por etapas a diferencia de lo ocurrido en el contrato con Adexus, ya que la nueva empresa presentó un sistema con tres fases, una de las cuales está levantada para efectuar las transacciones y se determinó ir subiendo cada una de las bases externas de manera secuencial a fin de ir probando la carga de cada una, lo cual fue conversado entre la parte





«RIT»

Foja: 1

de negocios con su área informática y la empresa, concluyendo que era la mejor manera de disminuir problemas al beneficiario. El testigo 4 señaló que el incumplimiento de la totalidad de la entrega del sistema era de responsabilidad de Adexus, constándole esta situación ya que el sistema estaba definido por el desarrollo por etapas, y la única etapa que tiene conocimiento que se logró implementar con incidencias corresponde a la etapa de cotizaciones y demoras en los tiempos de entrega original. La testigo 5 indicó que era la acreditación masiva la que actualizaba la calidad previsional de todos los beneficiarios y solo cuando concurría a la sucursal era la acreditación presencial, donde podía cambiar la calidad previsional, había una mesa de ayuda que informaba las incidencias o reclamos de los beneficiarios que indicaban que lo que registraba el sistema no correspondía a la realidad. La testigo 7 señaló que técnicamente puede decir que los errores que presentó el sistema fueron causa de la mala interpretación de reglas y desarrollos por parte de Adexus, ya que cada vez que se hacían las cargas masivas, estas fallaban y se tenían que reversar, existiendo documentos con el detalle de cada una de las reglas del negocio y como estas se aplicaban para la correcta acreditación de las personas, por lo tanto, cuando estas se aplicaron para acreditaciones masivas, siempre faltó un paso, una validación que impedía que las reglas se cumplieran, lo cual le consta porque estaba dentro del negocio, haciendo sus reglas y éstas se detallan al proveedor, se prueban y cuando se hicieron las cargas masivas, éstas fallaron.

Al punto 8, sobre las razones que tuvo el demandante para poner término anticipado al contrato por carta certificada de fecha 29 de Septiembre de 2014, y si éstas razones fueron estipuladas en el contrato, el testigo 1 depuso que el año 2014, se formó una comisión para evaluar el funcionamiento del sistema SCI, en donde se manifestaron distintos tipo de problemas, con los procesos de los proyectos de la fase uno y dos, los cuales representaban un alto impacto en el desempeño de las funciones de Fonasa y los servicios hacia los beneficiarios. Esto se manifestó a través de que las soluciones entregadas no eran completas en cuanto a los requerimientos documentados en conjunto por las partes para cada uno de los procesos. El testigo 6 indica responde que fue debido al perjuicio causado debido al servicio de acreditación que se manifestó en la mala clasificación de los beneficiarios de Fonasa y que accedieron a servicios que no debían, además de que el término anticipado por la no prestación del servicio contenido en la fase 1 del proyecto, si fue estipulado en el contrato.

Contrainterrogado el testigo 1, señala que en la Comisión participó todos los analistas y los equipos de trabajo del Fonasa, sin existir representantes de Adexus, además de que desconoce si se les invitó, teniendo entendido que las conclusiones a las que arribó dicha comisión fueron comunicadas a Adexus.



**TRIGESIMO SÉPTIMO:** Que el demandado, a su turno, para acreditar sus afirmaciones y alegaciones, acompañó prueba documental, rindió prueba testimonial consistente en:

**Prueba documental:**

- 1) A fojas 183: Copia de contrato de prestación de servicios para el sistema corporativo de información Etapa I, entre Fondo Nacional de Salud y Adexus S.A, de fecha 23 de Diciembre de 2011, ya indicado en el considerando quincuagésimo primero letra a).
- 2) A fojas 468: Copia de declaración jurada notarial, de fecha 29 de Octubre de 2014, en la que don Felipe Andrés Valencia Tapia, por la cual declaró bajo juramento que ejecutó en las oficinas de Fonasa las siguientes operaciones a su nombre: Impresión de certificado de afiliación, Impresión de certificado de cotizaciones y compra de bonos, las cuales fueron procesadas en forma satisfactoria a través del sistema informático usado por Fonasa, en la cual se adjuntan dichos documentos
- 3) A fojas 474: Copia de declaración jurada, de fecha 3 de Noviembre de 2014, en la que comparece don Alejandro Andrés Astudillo Cárcamo, por la cual declara que ejecutó en las oficinas de Fonasa las siguientes operaciones a su nombre: Impresión de certificado de afiliación, impresión de certificado de cotizaciones, compra de bonos. Además de declarar que dichas operaciones fueron procesadas en forma satisfactoria a través del sistema informático usado por Fonasa. Adjuntándose dichos documentos.
- 4) A fojas 480: Copia de declaración jurada notarial, de fecha 17 de Octubre de 2014, en la que don Juan Alejandro Vásquez Retamal declaró que ejecutó en las oficinas de Fonasa las siguientes operaciones a su nombre: Impresión de certificado de afiliación, impresión de certificado de cotizaciones, compra de bonos. Las cuales fueron procesadas de forma satisfactoria a través del sistema informático usada por Fonasa. Adjuntándose dichos documentos.
- 5) A fojas 491: Copia de declaración jurada notarial, de fecha 29 de Octubre de 2014, en la que don Mario Alejandro Figueroa Reyes, declaró que ejecutó en las oficinas de Fonasa las siguientes operaciones a su nombre: Impresión de certificado de afiliación, impresión de certificado de cotizaciones, compra de bonos. Las cuales fueron procesadas de forma satisfactoria a través del sistema informático usada por Fonasa. Adjuntándose dichos documentos
- 6) A fojas 560: Copia de declaración jurada notarial, de fecha 03 de Noviembre de 2014, en la que don Eduardo Hernán González Cáceres



Foja: 1

declaró que ejecutó en las oficinas de Fonasa las siguientes operaciones a su nombre: Impresión de certificado de afiliación, impresión de certificado de cotizaciones, compra de bonos. Las cuales fueron procesadas de forma satisfactoria a través del sistema informático usada por Fonasa. Adjuntándose dichos documentos

- 7) A fojas 505: Copia de declaración jurada notarial, de fecha 29 de Octubre de 2014, en la que don Rubén Alexis Gajardo Martínez declaró que ejecutó en las oficinas de Fonasa las siguientes operaciones a su nombre: Impresión de certificado de afiliación, impresión de certificado de cotizaciones, compra de bonos. Las cuales fueron procesadas de forma satisfactoria a través del sistema informático usada por Fonasa. Adjuntándose dichos documentos
- 8) A fojas 511: Copia de declaración jurada notarial, de fecha 29 de Octubre de 2014, en la que don Alejandro Esteban Arias Navarro, declaró que ejecutó en las oficinas de Fonasa las siguientes operaciones a su nombre: Impresión de certificado de afiliación, impresión de certificado de cotizaciones, compra de bonos. Las cuales fueron procesadas de forma satisfactoria a través del sistema informático usada por Fonasa. Adjuntándose dichos documentos.
- 9) A fojas 516: **Copia de comunicación emitida por don Francisco Bravo, gerente de proyecto Adexus, de fecha 29 de Noviembre de 2012, dirigida a don Gino Olave, Administrador de contrato proyecto SCI- Etapa I de Fonasa, en la que indica que se encuentra implementada y disponible en ambiente de producción la Fase I correspondiente a la base de datos institucional con los procesos de acreditación y cotizaciones, de acuerdo a la arquitectura de sistemas ofertado por la empresa. De este modo, Fonasa puede dar inicio a su proceso de certificación de los aplicativos, estando disponible la documentación que allí se indica.**
- 10) A fojas 520: Copia de comunicación emitida por don Francisco Bravo, gerente de proyecto Adexus, de fecha 15 de Octubre de 2013, dirigida a don Gonzalo Yáñez, Administrador de contrato proyecto SCI- Etapa I de Fonasa, **en la que se indica que se encuentra implementada y disponible en ambiente de certificación la fase II correspondiente a la continuación de la base de datos institucional con los procesos de prestadores & convenios y prestaciones, de acuerdo a la arquitectura de sistemas ofertado por la empresa. De este modo, Fonasa puede dar inicio a su proceso de certificación de los aplicativos.**



- 11) A fojas 521: Copia de carta Adexus N° 26/2014, de fecha 25 de Abril de 2014, emitida por don Patricio Ibáñez, Gerente de proyecto Adexus, dirigida a don Carlos Gho, Jefe de departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, en la que se informó que se encuentra terminada la etapa de implementación Fase 3 correspondiente a los procesos de negocios: gestión de usuarios, per cápita, cuentas consolidadas, administración de sucursales, fiscalización de cotizaciones y fiscalización de prestadores. Con esta entrega de aplicaciones de software, Fonasa debe dar inicio a su proceso de certificación de los aplicativos; Adicionalmente Adexus certifica que la aplicación se encuentra instalada y configurada con todos sus productos y servicios, en la que se adjunta información técnica requerida para la entrega.
- 12) A fojas 523: Copia de carta Adexus N° 06/ 2014, de fecha 11 de Marzo de 2014, suscrita por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, dirigida a don Jorge Riquelme, Jefe de departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, en la que se señaló que dada la gran cantidad de solicitudes de cambios durante las fases I y II del contrato, solicitan la firma de los requerimientos correspondiente a la fase III, etapa que se encuentra en sus actividades finales antes de ser entregada a Fonasa para su certificación. Dichos requerimientos se encuentran cerrados y aprobados según minuta de Comité de Dirección de proyecto del 18 de Octubre de 2013.
- 13) A fojas 524: Copia de carta Adexus N° 09/2014, de fecha 26 de Marzo de 2014, suscrita por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, dirigida a don Jorge Riquelme, Jefe de departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, por la cual se reitera la solicitud de firma de los requerimientos de Fase III, la cual fue solicitada en carta enviada el día 11 de Marzo de 2014. Dichos requerimientos se encuentran cerrados y aprobados según minuta de Comité Directivo de Proyecto del día 18 de Octubre de 2013. Indican que están a la espera del documento firmado antes mencionado para proceder a la entrega de la Fase III.
- 14) A fojas 525: Copia de carta Adexus N° 19/2014, de fecha 11 de Abril de 2014, suscrita por don Patricio Ibáñez, Gerente de proyecto Adexus, dirigida a don Carlos Gho, Jefe de departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, en la que reiteró la solicitud de firma de los requerimientos de Fase 3 solicitadas al Sr. Jorge Riquelme en cartas enviadas el día 11 y 26 de Marzo de 2014. Dichos requerimientos se encuentran cerrados y aprobados según minuta de



Comité directivo de proyecto del día 18 de Octubre de 2013. Indican que están a la espera del documento firmado antes mencionado para proceder a la entrega de la Fase III.

- 15) A fojas 526: Copia de Informe de auditoría técnica, contrato Fonasa-Adexus de fecha 23-12-2011, elaborado por Asesorías e Inversiones It-Talk Ltda., de Marzo de 2015, **en el cual se concluyó que el fracaso de este proyecto tiene responsabilidades compartidas entre Fonasa y Adexus. Fonasa es responsable de haber generado mal las especificaciones de las aplicaciones. Mucho peor es su reacción frente al fracaso de la ejecución del proyecto: en vez de enfrentar el problema, negociar con el proveedor y buscar una salida conjunta, simplemente dejan de pagar las facturas de los productos ya entregados y certificados por ellos mismos, dejan de asistir a las reuniones y dejan de responder a cualquier comunicación formal e informal.** Esto es inexplicable en un organismo del Estado. Aunque las nuevas autoridades crean que las anteriores se equivocaron, deben respetar los actos administrativos realizados con anterioridad y seguir cumpliendo con los compromisos y sus pagos asociados. En este caso las Fases 1 y 2 del SDI(desarrollo de software) debieron pagarse completamente, nunca debió interrumpirse su pago mensual, y a juicio de la consultoría, ante un término anticipado del contrato, corresponde el pago acelerado de las cuotas correspondientes a los productos entregados y aceptados por Fonasa. El SDE (sistema en producción), que es el grueso del costo del proyecto, debió pagarse ya que cumplió con todo su despliegue, y en esa plataforma operó todo el nuevo sistema por casi 2 años. Frente a un término anticipado de contrato, debió negociarse un pago justo que, al menos, reembolse los grandes gastos ya incurridos en la plataforma y su operación.

Adexus es responsable de un nivel de informalidad en las reuniones de los Comités que resulta incompatible con un proyecto de esta complejidad y, sobretodo, no haber reaccionado en forma radical y rápida una vez que los primeros problemas de ejecución aparecieron durante la fase 2. El nivel de discusión reflejado en las actas existentes, muestra que debió cambiarse al responsable del proyecto de parte de Adexus y muchas veces debió haber convocado a una reunión al más alto nivel. Sin embargo, **también quedaron convencidos de que Adexus siempre intentó cumplir con el cliente, y que las plataformas entregadas funcionaban y fueron operacionales según las especificaciones recibidas. Destacan que esto no fue trivial ya que el sitio de contingencia operó perfectamente cuando hubo que migrar los sistemas y la nueva base de datos fue poblada a pesar**



**que habían muchas inconsistencias en los datos que Fonasa tenía de sus usuarios.**

- 16) A fojas 543: Copia carta Adexus N° 8/2014, de fecha 26 de Marzo de 014, suscrita por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, dirigida a don Jorge Riquelme, Jefe departamento de Tecnologías de información y procesos Fonasa, en la que se formalizó la entrega del acta de cierre anual por el proceso de transferencia tecnológica período 19 de Marzo de 2013 al 19 de Marzo de 2014 y proceso de capacitación fase 2, módulos prestadores y convenios, y prestaciones, solicitando la gestión para la firma de este documento con las personas informadas.
- 17) A fojas 546: Copia carta GPD/FON/ N° 01-13, de fecha 18 de Febrero de 2013, suscrita por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, dirigida a don Gino Olave, Administrador contrato Fonasa, como respuesta a notificación de multa de contrato prestación de servicios del sistema corporativo de información Etapa I, en la que entregan antecedentes que sustentan su posición respecto a que la multa cursada no procede señalando que Adexus entregó la aplicación para certificación de Fonasa el día 29 de Noviembre de 2012. Fonasa, a su vez, ejecutaría su proceso de certificación dentro de un plazo máximo de 30 días corridos, es decir, hasta el 29 de Diciembre de 2012, por lo que la fecha máxima para notificar a Adexus los eventos susceptible de multas, vencían el día 28 de enero de 2013, teniendo en cuenta además que el proyecto ha tenido variaciones respecto del alcance original de las bases técnicas, teniendo como resultado un mayor número de funciones y/o procesos que han sido incorporados por Fonasa durante la ejecución de los casos de pruebas acordados originalmente y que han demandado un mayor esfuerzo para lograr la madurez exigida en el contrato, y por otra, un mayor plazo en la ejecución de las pruebas.
- 18) A fojas 555: Copia de Informe en Derecho, denominado Aplicabilidad del artículo 13 de la ley N° 19.886, de 2003, ante el Contrato prestación de servicios para el sistema corporativo de información Etapa I, de 23 de Diciembre de 2011, suscrito entre el Fondo Nacional de Salud y Adexus S.A, elaborado por Corral & García Abogados, de fecha 13 de Marzo de 2018, en el que se concluyó que en virtud del principio de autonomía de la voluntad, Fonasa y Adexus tasaron y limitaron las causales de terminación unilateral reguladas en el artículo 13 de la ley N° 19.886 de 2003, determinando que lo incumplimientos graves del contrato, serían sólo las hipótesis extintivas, reguladas en la cláusula novena del contrato; Que ésta cláusula determinó que los incumplimientos sistemáticos y reiterados del contrato, quedaban



condicionados al porcentaje de multas acumulados en un año calendario. Específicamente se consideraba como incumplimiento sistemático cuando el valor acumulado de multas sea igual o superior a un 25% del valor del servicio en un periodo de un año calendario. **De los antecedentes, se da cuenta que dicho nivel de multas nunca se logró alcanzar durante la ejecución del contrato;** Que, la vulneración de la doctrina de los actos propios se configuraría con la actuación originaria de Fonasa consistente en la tasación y contractualización de la potestad del artículo referido, sólo a las hipótesis extintivas previstas en la cláusula 9 del contrato, quedando limitada **a sólo invocar dicha cláusula ante supuestos de incumplimientos graves.** La actuación contradictoria de Fonasa se configuraría a partir de la terminación anticipada del contrato suscrito con Adexus, invocando la potestad del artículo 13 de la ley 19.886, prescindiendo de la aplicación práctica de la cláusula novena, por cuanto no existen indicios de que se haya alcanzado el porcentaje de multa que exigía dicha cláusula para proceder a la terminación unilateral y administrativa del contrato; Que también constituye una afectación de la doctrina de los actos propios, **la negación por la autoridad administrativa de los efectos de aquellos actos administrativos emitidos por un funcionario carente de investidura regular.** Ello contradice el artículo 63 de la ley N° 18.575, que da por validos los actos administrativos realizados por un funcionario inhabilitado, siempre que la advertencia de la inhabilidad no le sea imputable; Que también fue vulnerado el principio de confianza legítima ya que Fonasa generó la expectativa legítima en Adexus de ejecutar un contrato de tracto sucesivo a cambio de un precio determinado. Luego, **Fonasa aprobó en forma continua y sistemática las respectivas etapas del proyecto, dando lugar para que Adexus se amparará de buena fe en la esperanza de un comportamiento coherente y razonable en la misma dirección.** Finalmente, Fonasa mediante resolución exenta N° 4A/ n° 3105 **procede a terminar unilateralmente el contrato, prescindiendo de la aplicación de la cláusula novena del contrato; Que constituye otra forma de alterar la confianza legítima cobrar la boleta de garantía de correcta ejecución del contrato, obligar al contratista a seguir prestando el servicio bajo las mismas condiciones del contrato, pero sin que se haya pagado el precio dispuesto en el contrato por lo servicios efectivamente prestados.**

- 19) A fojas 573: Copia de contrato de prestación de servicios para el sistema corporativo de información Etapa I, entre Fondo Nacional de Salud y Adexus S.A, de fecha 23 de Diciembre de 2011, ya indicado en el considerando quincuagésimo primero letra a).



- 20) A fojas 585: Copia de Bases Administrativas y técnicas de licitación para la provisión de una solución tecnológica y servicios informáticos del Sistema Corporativo de Información de Fonasa, Etapa 1, la cual contempla bases como tipo de licitación, de los oferentes, ejecución y plazos de los servicios, derechos e impuestos, cronograma de la licitación, entre otros. Se adjuntan Anexos BT-01 de lineamientos de arquitectura de soluciones de TI, BT-02 de Políticas de desarrollo e implementación de soluciones de TI, BT-03 de Política de seguridad, BT-04 de Catálogo de servicios y estimación, volúmenes de datos de transacciones, BT-05 de Especificación de procesos y requerimientos, incluyendo Procesos de acreditación, procesos de mantención de prestaciones, canastas y aranceles, procesos de prestadores y convenios, procesos de cotizaciones, procesos de fiscalización de cotizaciones, proceso de control y fiscalización prestadores, procesos per cápita, procesos de administración de sucursales, de gestión de usuarios, informe de cuentas consolidadas, Anexo BT-06 de principales volúmenes de datos y transacciones Fonasa, BT-07 de políticas de explotación de sistemas, BT-08 de listado de productividad de sistemas, BT-09 de Estimación de volúmenes de datos a ser migrados, BT-10 Modelo conceptual BDI (base datos institucional).
- 21) A fojas 792: Copia de boleta de garantía N° 1189686 del Banco Internacional, de fecha 06 de Enero de 2012, por el monto de UF 53.517,411, pagaderas a Fonasa para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato de prestaciones de servicio para Fonasa, boleta tomada por Adexus S.A.
- 22) A fojas 793: Copia de 27 páginas, de fecha 18 de Julio de 2011, la cual contiene diversas preguntas relacionadas al proceso de licitación en su mayoría y sus respectivas respuestas.
- 23) A fojas 937: Copia de carta, suscrita por Fonasa, dirigida a don Carlos Busso, presidente ejecutivo de Adexus, de fecha 05 de Febrero de 2013, por medio de la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar una multa debido a que la fase 2 del proyecto de implementación del sistema corporativo de información Etapa 1 tiene como compromiso de término del plazo de 8 meses a contar de la fecha de toma de razón del contrato, la cual fue el día 19 de Marzo de 2012. Posteriormente con fecha 16 de Noviembre de 2012, el comité directivo del proyecto, acordó por razones técnicas extender en 2 semanas el plazo de término de la Fase 1, sin que este cambio afectara las posteriores Fases 2 y 3 del proyecto. En consecuencia la nueva fecha de término de la fase 1 es el 29 de noviembre de 2012, fecha en la cual el proveedor está sujeto a 3 entregables que son objeto de multa según el contrato: entrega de la





aplicación en ambiente de certificación, entrega de documentación, y que la aplicación entregada para certificar tenga un 95% de éxito en las pruebas totales y un 100% de éxito en las pruebas invalidantes. Los 2 primeros entregables no son objeto de multa, ya que se cumplió con el compromiso contractual, sin embargo, si lo es el tercer entregable, en atención a que la fecha de emisión de la presente calidad de la aplicación para ser certificada no cumple con los porcentajes señalados en el compromiso, detallándose pruebas efectuadas y los porcentajes de éxito asociados.

- 24) A fojas 938: Copia carta GPD/FON/ N° 01-13, de fecha 18 de Febrero de 2013, ya indicada en el número 17.
- 25) A fojas 939: Copia de carta suscrita por don Gino Olave, Administrador de contrato Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador contrato sistema corporativo de información Adexus, de fecha 4 de Marzo de 2013, **en la que se notifica la decisión del departamento de tecnología de información y procesos, de aplazar en 5 días hábiles a partir de esa fecha, la recomendación del director de Fonasa respecto a la aplicación de la multa.**
- 26) A fojas 940: Copia de carta suscrita por don Gino Olave, Administrador de contrato Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador contrato sistema corporativo de información Adexus, de fecha 14 de Marzo de 2013, **en la que se indicó que considerando el cumplimiento a la fecha de los compromisos de la fase 1 del proyecto, tanto los comprometidos con Fonasa en el plan original del proyecto más los que se agregaron de común acuerdo por parte del seguro público en forma posterior y que significaron desplazar la fecha original comprometida; en que el cumplimiento anterior va a permitir a Fonasa tomar la decisión de entrar a piloto con la fase 1 del nuevo sistema durante la próxima semana, se tomó la decisión de recomendar al Director de Fonasa que no se curse la multa notificada, quedando pendiente según contrato la resolución respectiva por parte del Director.**
- 27) A fojas 947: Copia de carta 2B/ N°23, de fecha 16 de Abril de 2014, suscrita por don Carlos Gho, Jefe de departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, por medio de la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que los antecedentes informados en nota interna 2.1 B/ N° 25, respecto de los niveles de servicio del contrato SCI, la muestra solo abarca el 15% del total de muestras, y no del 20%, según contrato, en las 12 horas hábiles de las



componentes de la Fase I, para el mes de Marzo 2014, cursando una multa de UF 735,41.

- 28) A fojas 942: Copia carta Adexus N° 24/2014, de fecha 30 de Abril de 2014, suscrita por don Francisco Bravo, Gerente de proyecto Adexus, dirigida a don Carlos Gho, Jefe de departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, la cual como respuesta a la carta 2B/N°23, en la que se afirma como conclusión que la interpretación de Fonasa respecto del SLA en cuestión no corresponde ni resulta procedente conforme al contrato, ya que el 20% hace referencia a tiempos de respuesta y no a porcentajes sobre las muestras de transacciones, por lo que no se entiende el criterio sobre el cual basa su decisión de multar a Adexus; Adexus ha cumplido cabalmente y estrictamente con la metodología de trabajo acordada con Fonasa y con los SLA's exigidos en el contrato; La información en tiempo real está disponible en las instalaciones de Fonasa y la herramienta utilizada está convenida y aceptada por las partes; Las muestras se toman cada 5 minutos a partir de las 07:55 horas, y por un lapso de 700 minutos por día por lo que se cumple la frecuencia de muestreo en horario hábil; Todos los meses Adexus entrega a Fonasa información detallada de las transacciones del Sistema a través de archivos log; No existen observaciones y/o notificaciones de incumplimiento asociado a los SLA's anteriores de este servicio.
- 29) A fojas 945: Copia carta 1B/N° 03, de fecha 19 de Mayo de 2014, suscrita por don Carlos Gho, Jefe departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus S.A, por la cual manifiestan que el 20% corresponde al margen de incumplimiento máximo, asociado a tiempos de respuesta de las transacciones superiores a 1 segundo. En relación a la multa cursada, aclaran que después de analizados en detalle los logs transaccionales informados por la Empresa, se determinó que no se procede a la aplicación de la multa y debe ser anulada.
- 30) A fojas 948: Copia de carta 2B/N° 12, de fecha 18 de Febrero de 2014, suscrita por doña Belinda Silva, Jefe departamento de tecnología, de información y procesos Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus S.A, por la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a los incidentes acontecidos sobre la componente de cotizaciones proceso DCI los días 13 y 24 de Enero, en los cuales se espataba contar con los respectivos informes de incidencias, los cuales fueron emitidos con posterioridad a la fecha estipulada por contrato, que indica que debe ser enviados dentro de 2 días hábiles a partir de la corrección del incidente.



Foja: 1

- 31) A fojas 949: Copia carta 2B/ N° 13, de fecha 20 de Marzo de 2014, suscrita por don Jorge Riquelme, Jefe departamento de tecnología, de información y procesos Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus S.A, por la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase I del proyecto contempla la entrega de los procesos de Acreditación y cotizaciones a 8 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que existe un retraso en la totalidad de la entrega del proceso de cotizaciones, desde 19 de Noviembre de 2012, no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 28 de Febrero del presente año, lo que presenta 101 semanas de atraso.
- 32) A fojas 950: Copia carta Adexus N° 10/2014, de fecha 01 de Abril de 2014 suscrita por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, dirigida a don Jorge Riquelme, Jefe departamento de tecnologías de la información y procesos Fonasa, como respuesta a la carta 2B/N° 13, señalando que la multa no procede debido a que han cumplido cada una de las exigencias estipuladas en el contrato, fundado en que no se respetaron los procedimientos de aplicación de multas, como tampoco los acuerdos establecidos entre los Gerentes de proyecto relacionados con los controles de cambio, ni la obligación de entregar la información necesaria al proveedor en forma oportuna y completa, para la ejecución de sus tareas, entre otras cosas. Finalmente no existen temas pendientes asociados a la fase 1 del proyecto, pero si existe la obligación de pago por parte de Fonasa, situación que notificaron mediante carta PE-25-13 con fecha 11 de Diciembre de 2013, y cartas N° 02/2014 y 03/2014, con fechas 20 y 26 de Febrero de 2014, respectivamente, sin haber obtenido respuesta de Fonasa a la fecha.
- 33) A fojas 953: Copia de ORD 4A/ N° 6237 de fecha 12 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador contrato Adexus, en la cual se indica que se rechazan los descargos presentados por Adexus en carta N° 10/2014, razón por la cual se mantiene la multa notificada por carta 2B/ N° 13, de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa.
- 34) A fojas 954: Copia de resolución exenta 1B/ N° 1682, de fecha 29 de Mayo de 2014, suscrita por Fonasa, en la que se resuelve rechazar los descargos presentados por Adexus contenidos en Carta N° 10, de fecha 1 de Abril de 2014, por lo tanto, se aplicará a Adexus la multa que da cuenta la carta 2B/N° 13 de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa, por las infracciones que en dicha comunicación se detallan.



- 35) A fojas 955: Copia carta 2B/ N° 19, de fecha 16 de Abril de 2014, suscrita por don Carlos Gho, Jefe departamento tecnologías de información y procesos Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, por la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar una multa, en razón de que la Fase I del proyecto contempla la entrega de los procesos de acreditación y cotizaciones a 8 meses de la toma de razón. Existe aún retraso en la totalidad de la entrega del Proceso de cotizaciones. Considerando que el 20 de Marzo de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato, lo que presenta 4 semanas de atraso.
- 36) A fojas 956: Copia Carta Adexus N° 25/2014, de fecha 30 de Abril de 2014, dirigida a don Carlos Gho, Jefe departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, como respuesta a la carta 2B/N°19 en la que se notificó la aplicación de multas, concluyendo que Fonasa incumplió el procedimiento de aplicación de multas establecido en el contrato y, por otra, que no existen temas pendientes o incumplimientos de Adexus asociados a la Fase 1 del proyecto, por lo que no le corresponde ni resulta procedente a Fonasa aplicar válidamente multa alguna.
- 37) A fojas 959: Copia ORD. 4A/ N° 7054, de fecha 29 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, en la que se indica que revisado lo consignado en el acta N°8, el Administrador de Fonasa no tiene facultades ni atribuciones para efectuar una modificación contractual, razón por la cual los plazos establecidos en el contrato para la entrega de los productos o aplicaciones, no han podido sufrir modificación alguna. De consiguiente, se rechazan los descargos presentados, razón por la cual se mantienen las multas notificadas por Carta 2B/ N° 19, de 16 de Abril e 2014, del Administrador del contrato de Fonasa.
- 38) A fojas 960: Copia carta 2B/N° 41, de fecha 11 de Junio de 2014, suscrito por don Carlos Gho, Jefe departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, por la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar una multa, en razón de que la Fase I del proyecto contempla la entrega de los procesos de acreditación y cotizaciones a 8 meses de la toma de razón. Considerando que el 16 de Abril de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Mayo del presente año, lo que presenta 8 semanas de atraso.



- 39) A fojas 961: Copia carta 2B/N° 50, de fecha 17 de Julio de 2014, suscrito por don Carlos Gho, Jefe departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, por la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar una multa, en razón de que la Fase I del proyecto contempla la entrega de los procesos de acreditación y cotizaciones a 8 meses de la toma de razón. Considerando que el 11 de Junio de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 30 de Junio del presente año, se agregan 4 semanas de retraso.
- 40) A fojas 962: Copia carta 2B/N° 14, de fecha 20 de Marzo de 2014, suscrito por don Jorge Riquelme, Jefe departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, por la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar una multa, en razón de que la Fase 2 del proyecto contempla la entrega de los procesos prestadores en convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón. Considerando que el 19 de Diciembre de 2013, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato, lo que presenta 15 semanas de atraso desde 16/11/2013 al 28/02/2014.
- 41) A fojas 963: Copia carta Adexus N°11/2014, de fecha 1 de Abril de 2014, suscrita por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, dirigida a don Jorge Riquelme, Jefe departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, como respuesta a carta 2B/N° 14, señalando que la multa no procede debido a que han cumplido cada una de las exigencias estipuladas en el contrato, fundado en que no se respetaron los procedimientos de aplicación de multas, como tampoco los acuerdos establecidos entre los Gerentes de proyecto relacionados con los controles de cambio, ni la obligación de entregar la información necesaria al proveedor en forma oportuna y completa, para la ejecución de sus tareas, entre otras cosas. Finalmente no existen temas pendientes asociados a la fase 2 del proyecto, pero si existe la obligación de pago por parte de Fonasa, situación que notificaron mediante carta PE-25-13 con fecha 11 de Diciembre de 2013, y cartas N° 02/2014 y 03/2014, con fechas 20 y 26 de Febrero de 2014, respectivamente, sin haber obtenido respuesta de Fonasa a la fecha.
- 42) A fojas 967: Copia ORD. 4A/ N° 6268, de fecha 13 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, en la cual se indica que se rechazan los descargos presentados por Adexus en carta N° 11/2014 y N° 12/2014,



Foja: 1

razón por la cual se mantiene la multas notificadas por carta 2B/ N° 14 y 2B/ N° 15, de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa.

- 43) A fojas 68: Copia de resolución exenta 1B/ N° 1681, de fecha 29 de Mayo de 2014, en la que se resuelve rechazar los descargos presentados por Adexus contenidos en Carta N° 11, de fecha 1 de Abril de 2014, por lo tanto, se aplicara a Adexus la multa que da cuenta la carta 2B/N° 14 de 20 de Marzo de 2014, del Administrador del contrato de Fonasa, por las infracciones que en dicha comunicación se detallan.
- 44) A fojas 969: Copia 2B/N° 20 de fecha 16 de Abril de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase II del proyecto contempla la entrega de los procesos Prestadores en convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 20 de Marzo de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Marzo de presenta año, lo que presenta 4 semanas de atraso.
- 45) A fojas 970: Copia carta Adexus N° 26/2014, de fecha 30 de Abril de 2014, suscrita por don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, dirigido a don Carlos Gho, Jefe de departamento de tecnologías de información y procesos Fonasa, como respuesta a carta 2B/N°20, indicando que esta carta por la cual se notificó a Adexus la aplicación de multas, no es un acto o comunicación válido a estos efectos, al no haberse dado cumplimiento al procedimiento administrativo establecido en las Bases de la licitación y el contrato; por lo que, por ese sólo hecho, deberá forzosamente dejarse sin efecto la aplicación de las multas, concluyendo que Fonasa ha incumplido el procedimiento de aplicación de multas establecido en el contrato, y por otra, que no existen temas pendientes o incumplimientos de Adexus asociados a la Fase II del proyecto, por lo que no le corresponde ni resulta procedente a Fonasa aplicar válidamente multa alguna.
- 46) A fojas 974: Copia ORD. 4A/ N° 7053, de fecha 29 de Mayo de 2014, emitida por Fonasa, en la cual se indica que se rechazan los descargos presentados por Adexus, razón por la cual se mantiene la multas notificadas por carta 2B/ N° 20, de 16 de Abril del Administrador del contrato de Fonasa.
- 47) A fojas 975: Copia carta 2B/N° 42, de 11 de Junio de 2014, de Fonasa, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase II del proyecto contempla la entrega de los



Foja: 1

procesos Prestadores en Convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 16 de Abril de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Mayo del presente año, lo que presenta 8 semanas de atraso, por lo cual, se procederá a cursar una multa de UF 98,55.

48) A fojas 976: Copia carta 2B/N°51, de fecha 17 de Julio de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase II del proyecto contempla la entrega de los procesos Prestadores en convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 11 de Junio de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa al 30 de Junio, se agregan 4 semanas de retraso, cursando la multa de UF 49,28.

49) A fojas 977: Copia carta, de fecha 23 de Julio de 2013, suscrita por don Gino Olave, Administrador de contrato Fonasa, dirigido a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase II del proyecto contempla la entrega de los procesos Prestadores y convenio y prestaciones, tenía como compromiso de término el plazo de 12 meses a contar de la fecha de toma de razón. A la fecha no se ha hecho entrega de las aplicaciones comprometidas en la fase señalada para ser certificadas por Fonasa, lo que representa 18 semanas de atraso. Agregando que la Fase 3 del proyecto de implementación del SCI Etapa 1, que contempla los procesos de per cápita, fiscalización de cotizaciones, fiscalización de prestadores y procesos de apoyo, tiene como compromiso de término el plazo de 16 meses a contar de la toma de razón. A la fecha no se han entregado las aplicaciones comprometidas en la fase, lo que representa 5 semanas de atraso. Dado lo anterior el monto total de la multa es de UF 285.66.

50) A fojas 978: Copia resolución exenta 1B/N° 3401, de fecha 14 de Octubre de 2013, suscrita por don Patricio Muñoz, Director Fonasa, por medio de la cual se resuelve aplicar a Adexus una multa por el monto de 285,66 UF, por los retrasos en los plazos de entrega de las fases 2 y 3 del proyecto SCI, que según contratos debieron ser entregadas con fecha 19 de Marzo y 19 de Julio, respectivamente, infracciones notificadas mediante carta del Administrador de contrato por parte de Fonasa de fecha 23 de Julio de 2013.



- 51) A fojas 979: Copia resolución exenta 1.B/N° 3902, de fecha 22 de Noviembre de 2013, de Fonasa, por la cual se resuelve rechazar recurso de reposición interpuesto por Adexus S.A, en carta N°07-13, de 21 de Octubre de 2013 y mantiene la aplicación de multa cursada por Resolución exenta 1B/N° 3401 de 14 de Octubre de 2013, con la adecuación de los montos.
- 52) A fojas 980: Copia resolución exenta 1.B/N° 3903, de fecha 22 de Noviembre de 2013, la cual señala que por carta del 18 de Octubre de 2013, Fonasa notificó a Adexus la aplicación de una multa por UF 251,04, presentando Adexus sus descargos mediante carta de fecha 25 de Octubre de 2013. Que analizados los descargos presentados, se pudo comprobar que a la fecha no se encuentra operativo el Gestor Documental, el cual ha sido requerido por las áreas de negocio como parte fundamental para la implementación correcta de las fases 2 y 3 del proyecto SCI, siendo su uso considerado en un 80% en el proceso de convenio de prestadores y de fiscalización de prestadores. Que de acuerdo a los antecedentes, se estimó que Adexus no tiene responsabilidad en las infracciones que se pretenden multas, dado que las mismas se asocian a compromisos adicionales hechos por Fonasa, y que efectivamente a la fecha no se cuenta con dicha herramienta, lo que significó un atraso en la fecha de entrega original comprometida, por lo que se acogen los descargos presentados por Adexus en carta N° 08-13, y se declara que no procede aplicar multa por las infracciones notificadas por carta de 18 de Octubre de 2013.
- 53) A fojas 981: Copia carta N° 62, de fecha 19 de Diciembre de 2013, emitida por Fonasa, por medio de la cual se notifica la decisión de cursar una multa debido a que la Fase 2 del proyecto contempla la entrega de los procesos prestadores en convenio y prestaciones a 12 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012, considerando que el 18 de Octubre de notificó la aplicación de multas por retraso al 30 de Septiembre del presente año y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa, lo que presenta 2 semanas de retraso. Además, la fase 3 contempla los procesos de fiscalización de cotizaciones, fiscalización de prestadores, per cápita, cuentas consolidadas, gestión de usuarios y administración de sucursales a 16 meses de la fecha de toma de razón. Considerando que el 18 de Octubre se notificó la aplicación de multas por retraso al 30 de Septiembre del presente año, y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 15 de Diciembre del presente año, lo que presenta 11 semanas de retraso, por lo tanto, se procede a cursar multas.





Foja: 1

- 54) A fojas 982: Copia carta 2B/N° 01, de fecha 18 de Febrero de 2014, suscrita por doña Belinda Silva, Jefa departamento de tecnologías de información y procesos, Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, por la cual se notificó la decisión de Fonasa de cursar multa, debido a que la fase 3 contempla los procesos de fiscalización de cotizaciones, fiscalización de prestadores, per cápita, cuentas consolidadas, gestión de usuarios y administrador de sucursales a 16 meses de la fecha de toma de razón. Considerando que el 19 de Diciembre de 2013 se notificó aplicación de multa al 15 de Diciembre de 2013 y según resolución exenta 1B/N°0159 resolvió la aplicación de ésta multa y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa, lo que presenta 8 semanas adicionales de atraso.
- 55) A fojas 983: Copia de carta 2B/N° 21 de fecha 16 de Abril de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase III contempla diversos procesos a 16 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 20 de Marzo de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aún la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Marzo del presente año, lo que presenta 4 semanas de atraso.
- 56) A fojas 984: Copia carta 2B/N° 43, de fecha 11 de Junio de 2014, de Fonasa, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, , debido a que la Fase III contempla diversos procesos a 16 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 16 de Abril de 2014 se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa según el contrato al 31 de Mayo del presente año, lo que presenta 8 semanas de atraso, ,por lo cual, se procederá a cursar una multa de UF 102,28.
- 57) A fojas 85: Copia carta 2B/N°52, de fecha17 de Julio de 2014, por la cual se notifica la decisión de Fonasa de cursar una multa, debido a que la Fase III contempla diversos procesos a 16 meses de la toma de razón realizada el 19 de Marzo de 2012. Considerando que el 11 de Junio de 2014, se notificó la aplicación de multas por retraso y no habiéndose producido aun la entrega establecida para la certificación de Fonasa al 30 de Junio, se agregan 4 semanas de retraso, cursando la multa de UF 51,14.
- 58) A fojas 925 y custodia 6035-2018: Copia de disco compacto el cual contiene informe de contabilidad de la empresa Adexus S.A,



respecto de la cual solicitaron informe de peritos detallado más adelante.

- 59) A fojas 986: Copia de oficio N° 001960, de fecha 09 de Enero de 2015, emanada por la Contraloría General de la Republica, división jurídica, en la que se indica que de los antecedentes se desprende que en ocasiones Fonasa no se ajustó al procedimiento, pues las multas no fueron cursadas mediante una resolución del Director del servicio, sino a través de cartas del administrador del contrato, sin que conste, además, que en cada oportunidad se haya acompañado el informe de cumplimiento de niveles de servicio. Por tanto, Fonasa deberá regularizar los procedimientos de aplicación de multas, ajustándolos a las bases administrativas y al acuerdo de voluntades, y con su mérito realizar los cobros que procedan.
- 60) A fojas 995: Copia de portada de Cooperativa, de fecha 23 de Febrero de 2015, la cual reseña que Fonasa reportó problemas en su sistema de venta de bonos.
- 61) A fojas 997: Copia de portada de emol.cl, de fecha 13 de Julio de 2018, la cual indica que el Sistema de venta de bonos de Fonasa sufre primera caída a una semana de iniciada la marcha blanca, desde la institución comunicaron que a nivel nacional está suspendido el servicio a través de bono web y Caja vecina, además de las licencias médicas.
- 62) A fojas 998: Copia de portada de soychile.cl, de fecha 27 de Febrero de 2018, en la cual se reportó que el sistema de ventas a nivel nacional de Fonasa se encuentra caído.
- 63) A fojas 999: Copia de portada de lanacion.cl, de fecha 28 de Febrero de 2018, en la que se da cuenta de que Fonasa sigue con problemas en sistemas de licencias médicas y venta de bonos.
- 64) A fojas 1001: Copia de portada de biobiochile.cl, de fecha 12 de Marzo de 2018, la cual reporta una nueva caída de sistema informático de Fonasa la cual genera problemas en compra de bonos.
- 65) A fojas 1002: Copia de noticia emitida por radioagricultura.cl, de fecha 12 de Marzo de 2018, la cual reseña la noticia de la inestabilidad del sistema en el servicio entregado por las empresas Sonda y Oracle en la venta de bonos, tanto vía web como presencial.
- 66) A fojas 1005: Copia de noticia de El mercurio, de fecha 13 de Marzo de 2018, en que se da reseña la noticia respecto a que el nuevo director de Fonasa enfrenta caída de sistemas de venta de bonos.



- 67) A fojas 1019: Copia de Cuenta pública participativa, gestión 2013 de Fonasa, en la que se detallan tópicos como la misión de la institución, organización, red de atención, sucursales, licencias médicas tramitadas, fiscalización de prestaciones, evaluación del servicio
- 68) A fojas 1138: Copia Estudio Satisfacción Fonasa, de Diciembre de 2016, en que se concluyó que Fonasa el 2016 mantiene los niveles de satisfacción de la medición 2015, alcanzando nuevamente el principal indicador de porcentaje de satisfacción general un 60%. En percepción costo beneficio se verifica un alza de 3 puntos respecto al año pasado. En cuanto al servicio hay un alza de un punto.
- 69) A fojas 1151: Copia de cuenta pública participativa Fonasa, Gestión 2017, en la cual se desarrollan puntos como acciones de la gestión 2017, acciones de participación ciudadana y transparencia; en el tópico desafíos se indica que Fonasa ha trabajado en la transformación tecnológica de sus procesos y en redefinir su modelo de atención. A pesar de ser un cambio hacia la modernidad, la transformación ha traído inestabilidad en el sistema, lo que ha afectado la continuidad del servicio; por esto, se decidió postergar la implementación hasta no asegurar la continuidad del mismo.
- 70) A fojas 1166 y custodia 6034-2018: Copia de Informe de cumplimiento Administrativo, de fecha Julio de 2015, elaborado por Deloitte, el cual corresponde a informe de revisión de cumplimiento de la relación contractual establecida entre Adexus S.A y Fonasa, en el cual se concluyó que se observó que hasta la fecha de término anticipado del contrato, el servicio se encontraba en operación y cumpliendo con las disposiciones señaladas, lo cual se puede evidenciar en los diversos informes recepcionados por Fonasa y disponibles en el repositorio web del proyecto SCI, agregando que como resultado de la revisión en el ámbito de desarrollo e implementación, se observó el cumplimiento acorde a lo solicitado en las bases de licitación; salvo en las áreas de políticas de seguridad y metodología de desarrollo e implementación, donde se identifican excepciones en su definición y ejecución. De los aspectos evaluados en los ámbitos de operación, SLA, explotación de sistemas, soporte y mantención, gestión de servicio y reportes e informes, todos cumplen lo solicitado en las bases de licitación, salvo el caso de gestión del servicio en que la gestión del inventario y configuraciones del equipamiento que no ha sido actualizada. Además que el servicio de migración de datos se desarrolló ejecutó de acuerdo a lo ofertado, cumpliendo con lo acordado en el contrato con Fonasa. La mesa de ayuda operó en cumplimiento con lo acordado en el contrato con Fonasa. Se pudo comprobar que las



capacitaciones y transferencias tecnológicas se desarrollaron en cumplimiento con lo acordado en el contrato. Finalmente, se manifiesta que el impacto que tuvo en la ejecución del proyecto la suspensión de las reuniones del comité de dirección del proyecto por parte de Fonasa a partir del mes de Abril del año 2014, dado su rol de seguimiento y gestión del proyecto, así como también su rol de generación de acuerdos entre las partes.

- 71) A fojas 1200: Copia de 42 facturas electrónicas, emitidas por Adexus a Fonasa N° 49868, 50008, 50458, 50817, 2069, 2077, 2102, 2116, 2142, 2168, 2187, 2220, 2260, 2357, 2383, 2393, 2960, 52961, 53029, 53749, 2434, 2456, 2478, 2515, 2541, 2311, 2330, 2356, 2382, 2394, 2435, 2457, 2477, 2517, 2539, 2479, 2516, 2540, 55767, 55892, 56310, 56712.
- 72) A fojas 1224: Copia de Acuerdo Software and Services Special Option, de fecha 03 de Febrero de 2012, en la que se configuró el acuerdo entre Adexus e IBM de Chile, indicando que Adexus utilizará los programas elegibles exclusivamente para el usuario final Fonasa. Siempre y cuando el cliente hubiera proporcionado los servicios IT al usuario final Fonasa al menos por un periodo de 12 meses o a la finalización de dichos servicios, mediante solicitud escrita del cliente y con la aceptación de IBM, el cliente podrá transferir los programas elegibles del presente acuerdo al usuario final Fonasa, quien deberá adquirir la suscripción y soporte respectiva para dichos programas elegibles. Se adjuntan anexos programas elegibles, contrato IBM con clientes y Acuerdo de financiación.
- 73) A fojas 1267: Copia de documento Orden y declaración de Servicios para Adexus S.A, de fecha 19 de Enero de 2012, de empresa Ingram micro, con el cliente Adexus S.A, indicando en el objeto, que el de esta orden y declaración de servicios es la contratación de servicios profesionales a ser prestados por parte de IBM a Adexus S.A, pudiendo ser el destinatario final de tales servicios Fonasa.
- 74) A fojas 1311: Copia de contrato de arrendamiento y provisión de licencias de uso de software, de fecha 19 de Enero de 2012, respecto de contrato de arrendamiento a plazo fijo que celebran por una parte IBM de Chile como arrendadora y por otra parte Adexus S.A como arrendataria, de un total de \$US 28.372,11.
- 75) A fojas 1325: Copia de Acta pruebas de certificación entrega, Fase 1 del proyecto sistema corporativo de Información (Etapa I), por medio de la cual se da por aprobada la entrega de los productos comprometidos para el proceso de acreditación efectuado por la



Foja: 1

empresa Adexus el pasado 29 de Noviembre, de esta forma, señala respecto a resultados prueba de certificación que se ha alcanzado el 95% de madurez, sin que existan observaciones invalidantes pendientes, por su parte, dentro del proceso de pruebas se han identificado varias mejoras funcionales al sistema, las cuales serán incorporadas una vez iniciado la puesta en marcha de los productos según priorización.

- 76) A fojas 1329: : Copia de Acta pruebas de certificación entrega, Fase 2 del proyecto sistema corporativo de Información (Etapa I), Respecto a la fase 2 del proyecto, señala que la empresa Adexus el pasado 22 de julio ha efectuado la entrega parcial de los procesos anteriormente mencionados y Fonasa ha certificado ésta entrega. Con fecha 14 de agosto 2013 Fonasa confirma que ha certificado lo entregado quedando el resto de los procesos como entrega posterior a esta Fase.
- 77) A fojas 1332: Copia de Acta aceptación certificación proceso de prestaciones, de fecha 15 de Noviembre de 2013, la cual señala que respecto a la fase 2 del proyecto sistema corporativo de Información (Etapa I), se da por aprobada la entrega de los productos comprometidos para el proceso de prestaciones efectuado por la empresa Adexus el pasado 15 de Octubre, añadiendo respecto a los resultados de pruebas de certificación que de acuerdo a los resultados se certifica que el 100% de las pruebas de negocio han sido exitosas, lo que equivale a 517 pruebas unitarias correspondientes al 98.3%. Respecto al 1.5% de incidencia no invalidante que corresponde a 9 pruebas unitarias, éstas deberán ser corregidas previo al paso a producción. Se adjunta Acta aceptación certificación Proceso de prestadores 2-2, de fecha 15 de Noviembre de 2013, la cual señala que respecto a la fase 2 del proyecto sistema corporativo de Información (Etapa I), se da por aprobada la entrega de los productos comprometidos para el proceso de convenio de prestadores efectuado por la empresa Adexus el pasado 15 de Octubre, de esta forma, de acuerdo a los resultados se certifica que el 100% de las pruebas de negocio han sido exitosas, lo que equivale a 3378 pruebas unitarias correspondientes al 98.0%. Respecto al 2.0% de incidencia no invalidante que corresponde a 69 pruebas unitarias, éstas deberán ser corregidas previo al paso a producción.
- 78) A fojas 1344: Copia carta 2B/N° 10, de fecha 17 de Febrero de 2014, suscrita por doña Carolina Vergara, dirigida a don Francisco Bravo, Administrador de contrato Adexus, por la cual se aprueba el Contrato de prestación de servicios para el sistema corporativo de información Etapa 1, además que respecto a la administración de Fonasa, ésta recaerá en la Señora Belinda Silva, hasta el 28 de Febrero del mismo año.



- 79) A fojas 1345: Copia de resolución exenta 3.2 D/N° 655, de fecha 2 de Abril de 2014, en la cual se resolvió designar a Carlos Gho, como Jefe del departamento de tecnología de información y procesos a contar del 1 de Abril de 2014.
- 80) A fojas 1346: Copia carta 2B/N° 28, de fecha 12 de Mayo de 2014, suscrita por doña Jeanette Vega, Directora nacional Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, por la cual se aprobó el contrato de prestación de servicios para el sistema corporativo de información Etapa 1, además de señalar que don Carlos Gho cumplirá la función de Administrador.
- 81) A fojas 1347: Copia de carta emitida por Fonasa, de fecha 29 de Abril de 2013, en la cual se manifiesta que se extenderá a todas las sucursales de Fonasa el programa piloto del nuevo sistema corporativo de operaciones Win Winn, señalando que la fase de producción comenzará durante el mes de Mayo.
- 82) A fojas 1348: Copia de carta suscrita por Fonasa, de fecha 21 de Junio de 2013, la que indica que hace 50 días entró en funcionamiento el nuevo sistema corporativo de información (SCI), destacando que en esos días han ocurrido sólo tres incidentes asociados al SCI, que han significado la interrupción del servicio por espacios de tiempo acotados durante la jornada.
- 83) A fojas 1349: Copia de minuta de reunión de fecha 10 de Marzo de 2014, en la cual participaron diversas personas tanto por parte de Fonasa como Adexus, teniendo como objetivo el revisar el estado de la producción fase 1 y los estados de avance fase 2 y 3. **Fonasa señala que el sistema de acreditación en producción está bien, estable y funcionando sin problemas. La única incidencia que existe tiene que ver con la acreditación masiva, la cual está suspendida** dado que existe una diferencia en la acreditación en 100.000 personas. Esto se debe a que existe un cambio en una regla de negocio definida, la cual debe ser modificada por el equipo de Adexus. Se ratifica acuerdo entre Adexus y Fonasa para no implementar mejoras solicitadas por Fonasa. Estas mejoras se realizarán según lo establecido por contrato, es decir, una vez implementada la fase 3 u dentro de las 400 horas mensuales. Lo anterior implica que el proceso de acreditación masiva solicitada para la ejecución antes del 11 de Marzo de 2014 no incluirá las mejoras que se habían solicitado.
- 84) A fojas 1351: Copia de MAP- Solicitud de cambio, de fecha 07 de Agosto de 2012, solicitado por don Francisco Bravo, gerente de proyecto Adexus, indicando en la justificación que durante el análisis y



Foja: 1

diseño de los procesos de la Fase 1 se presentaron entre otras situaciones que se acordó por las partes reajustar la duración de las etapas de prueba de cada iteración de modo de cubrir de mejor forma el alcance acordado de cada iteración, indicando que se cambia la fecha de entrega de la Fase 1 originalmente programada para el 19 de Noviembre para la nueva fecha 29 de Noviembre, según acuerdo de las partes.

- 85) A fojas 1353: Copia de acta de cierre Actividades año 2012 (capacitación y transferencia tecnológica), de fecha 22 de Enero de 2013, en la cual se indica un resumen de las actividades de capacitación y de las actividades de transferencia tecnológica.
- 86) A fojas 1354: Copia carta 2B/N° 68, de fecha 16 de Noviembre de 2012, suscrita por don Álvaro Flores de Fonasa, dirigida a don Francisco Bravo, Gerente proyecto Adexus, por medio de la cual se adjuntan los documentos MAP- Solicitud de cambio N° CC\_01 y N CC\_05, debidamente aprobados.
- 87) A fojas 1359: Copia de MAP- Solicitud de cambio, de fecha 15 de Marzo de 2013, solicitado por don Francisco Bravo, Gerente de proyecto Adexus, justificada en que se detectaron procesos de negocio no incluidos en las bases técnicas, los cuales posteriormente revisados con el área de negocios y GTI de Fonasa, se concluye que son procesos de valor agregado a la realidad actual. Por mutuo acuerdo se decide incluir estos procesos en las Fases respectivas, lo cual presenta impacto en la planificación del proyecto, por lo que se solicita aplazamiento en la entrega a certificación de estas fases. Fonasa identifica la necesidad de incorporar una herramienta de gestión documental, lo que modifica los procesos.
- 88) A fojas 1362: Copia de acta N° 1, Comité dirección ejecutiva, de fecha 12 de Julio de 2012, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI, al 30 de Junio de 2012, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones.
- 89) A fojas 1363: Copia de acta N° 2, Comité dirección ejecutiva, de fecha 9 de Agosto de 2012, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 30 de Julio de 2012, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones.
- 90) A fojas 1364: Copia de acta N° 3, Comité dirección ejecutiva, de fecha 3 de Octubre de 2012, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 30 de Julio de 2012, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones.



- 91) A fojas 1365: Copia de acta N° 4, Comité dirección ejecutiva, de fecha 14 de Noviembre de 2012, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 31 de Octubre de 2012, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones.
- 92) A fojas 1366: Copia de acta N° 5, Comité dirección ejecutiva, de fecha 14 de Diciembre de 2012, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 14 de Diciembre de 2012, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones.
- 93) A fojas 1367: Copia de acta N° 6, Comité dirección ejecutiva, de fecha 14 de Enero de 2013, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 11 de Enero de 2013, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones.
- 94) A fojas 1368: Copia de acta N° 7, Comité dirección ejecutiva, de fecha 4 de Marzo de 2013, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 28 de Febrero de 2013, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones. Se encuentra pendiente por parte de Fonasa Acta de cierre Certificación fase I.
- 95) A fojas 1369: Copia de acta N° 8, Comité dirección ejecutiva, de fecha 15 de Marzo de 2013, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 15 de Marzo de 2013, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones. Se aprueba control de cambio, referente a las fases 1, 2 y 3 por motivos acordados. Se acordó modificar la fecha de término de la fase 1, las fases 2 y 3 del proyecto SCI, Etapa 1, tienen como compromiso de término el plazo de 12 y 16 meses respectivamente a contar de la toma de razón, por tanto, la fecha de entrega corresponde al día 19 de Marzo de 2013 y al 19 de julio de 2013. Derivado de la ampliación en el alcance funcional de la fase 1 solicitado por Fonasa, fue necesario alargar el plazo de certificación desde 29 de Diciembre de 2012 al 04 de Marzo de 2013. En consecuencia, y en base a lo acordado entre las partes, se solicita regularizar a través de un control de cambio las fechas de entrega de las fases 2 y 3. La fase 2 será entregada para certificación de Fonasa el día 28 de Junio de 2013 para prestadores, y el día 22 de Julio de 2013 para prestaciones. La fase 3 será entregada para certificación por parte de Fonasa el día 22 de Noviembre de 2013, sin embargo, las partes acuerdan que se hará el mayor esfuerzo posible para





Foja: 1

entregar a certificación el día 31 de Octubre de 2013. Se adjuntan 5 anexos.

- 96) A fojas 1381: Copia de acta N° 9, Comité dirección ejecutiva, de fecha 15 de Marzo de 2013, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 6 de Junio de 2013, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones
- 97) A fojas 1382: Copia de acta N° 10, Comité dirección ejecutiva, de fecha 8 de Julio de 2013, integrado con participantes de Fonasa y Adexus, en la cual se revisó el estado de avance del proyecto SCI al 5 de Julio de 2013, siendo aceptado por ambas partes sin observaciones. Se adjunta propuesta desarrollada para cliente Fonasa, operación mesa de ayuda, de fecha 01 de Julio de 2013.
- 98) A fojas 1388: Copia de ORD 4A/ N° 017785, de fecha 01 de Diciembre, emitida por Fonasa, en la cual se manifestó a Adexus que no requerirá en lo sucesivo, y a contar de esta comunicación, servicio alguno de parte de Adexus, respecto de aquellos que debían otorgarse, aún después del término anticipado del contrato y, consecuentemente con lo mismo, no podrá generarse cobro alguno ni menos pagos, respecto de servicios o productos que ya no se requieren.
- 99) En custodia 7582-2018, por medio de comparendo de exhibición:
- a) Informe del profesional independiente sobre la aplicación de procedimientos acordados, elaborado por Deloitte, Auditores y consultores Limitada, en la cual se obtiene como resultado que se identificaron M\$137.510 que se encontraban pendientes de pago al 31 de Diciembre de 2012. Para el resto de los años, es decir, 2013 a 2015 no observaron facturas pendientes de pago a proveedores que no se encuentren registradas en la contabilidad ni pagos a proveedores que se encuentren incorrectamente registradas en cuentas de balance.
- b) Copia de resolución exenta 4.1D/ N° 2770, de fecha 18 de Agosto de 2014, el cual aprueba contrato de prestación de servicios de desarrollo de herramienta de contingencia para las áreas de modalidad de libre elección, de atención institucional y de acreditación, entre Fonasa y Sonda S.A.
- c) Copia de resolución exenta 4.1DN° 1712/2018, por medio de la cual se aprobó el acuerdo complementario de “Servicio de desarrollo y mantención de sistemas legados de licencias médicas, emisión y venta de bonos, base de prestadores, pago de prestadores y control” entre Fonasa y Sonda Servicios profesionales S.A



Foja: 1

- d) Copia de resolución exenta 4.1D/N° 169, de fecha 14 de enero de 2016, por medio de la cual se aprobó el acuerdo complementario de prestación de servicios de “Servicio de desarrollo y mantención de sistemas legados focalizados en modalidad de libre elección” con la empresa Sonda servicios profesionales.
- e) Copia de resolución exenta 4.1DN° 3422/2017, de fecha 29 de Noviembre de 2017, en la cual se aprobó el acuerdo complementario del proceso de gran compra para el “Hardware y software base para sistema de licencias médicas. Control, SIGGES y Datawarehouse” con la empresa Sonda S.A.
- f) Copia de resolución exenta 4.1D/N° 2277, de fecha 09 de Julio de 2014, el que señala que por resolución 4.1D/N° 09 de 09 de enero de 2012, se aprobó el contrato de fecha 23 de Diciembre de 2011, celebrado entre Fonasa y Adexus S.A, denominado “Servicios de sistema corporativo de información SCI Etapa 1”, el cual se dividió en 3 fases, y respecto de las cuales se establecieron fecha de entrega de los productos, pero que en el desarrollo del proyecto no se recibieron conforme, por parte de Fonasa, lo que trajo consigo un grave deterioro al servicio de calidad, debido a la falta de completitud y oportuna entrega de los servicios contratados por parte de Adexus. Que en virtud de lo relacionado, Fonasa se vió en la obligación de notificar a Adexus el término anticipado del contrato. Que por estas razones, a través de oficio ORD. 4A/ N° 8816, de 1 de Julio de 2014, ésta dirección remitió a Sonda S.A los términos de referencia y valores referidos a los servicios de desarrollo de la aludida herramienta de contingencia, propuesta que fue aceptada por carta de 3 de Julio último. Que en consecuencia, en la especie se configura la causal urgencia, que permite el trato directo, contenida en el N° 3 del artículo 10 del reglamento de la ley N° 19.886, por lo que se dictó la resolución autorícese la contratación directa para la provisión de “Servicios de desarrollo de herramienta de contingencia para las áreas de modalidad de libre elección, de atención institucional y de acreditación” a Sonda S.A
- g) Copia de resolución 4A/N° 477, de fecha 04 de Noviembre de 2014, la cual autorizó proceder mediante trato directo con la empresa Sonda S.A, a fin de contratar los servicios de mantención de herramienta de contingencia, para las áreas de modalidad de libre elección, de atención institucional y de acreditación. Apruébese el contrato celebrado entre Fonasa y Sonda S.A, de fecha 8 de Septiembre de 2014. Se adjunta contrato.



Foja: 1

- h) Copias de 43 documentos denominados “Conformidad de pago”, entre Fonasa y Sonda, en la cual se adjuntan las respectivas facturas, certificado de prestación de “Servicio de desarrollo y mantención de sistemas legados focalizados en modalidad libre elección.
- i) Copia de 7 documentos, los cuales dan cuenta del pago efectuado a la empresa Adexus, de los cuales se adjunta Solicitud y conformidad de pago, resoluciones por medio de los cuales se autorizó el pago, copia de factura exenta o no afecta electrónica, actas de prueba de certificación de entrega.

100) A fojas 1638: Copia de ORD 4A/N° 8816, de fecha 01 de Julio de 2014, suscrita por doña Jeanette Vega de Fonasa, dirigido a don Carlos Vejar, representante legal de Sonda S.A, el cual indica que Fonasa para los efectos de contar con un sistema alternativo de contingencia, que permitan a Fonasa tomar el control de éstos procesos por cualquier evento que pudiere ocurrir, se necesita tener un sistema de respaldo. En tal virtud adjuntó “Términos de referencia para desarrollo de herramienta de contingencia para las áreas de modalidad de libre elección, de atención institucional y de acreditación” para su estudio y consideración. Si Sonda está de acuerdo con lo anterior, le solicitó hacer llegar este servicio a la brevedad, tal confirmación para el servicio, para los efectos de seguir adelante administrativos de rigor y así suscribir posteriormente el correspondiente contrato.

101) A fojas 1640: Copia de carta suscrita por Raúl Vejar, Gerente general Sonda, remitida a Jeanette Vega, Directora Nacional Fonasa, de fecha 3 de Julio de 2014, por medio de la cual manifestó su conformidad con los términos de referencia para desarrollo de herramienta de contingencia para las áreas de modalidad de libre elección, de atención institucional y de acreditación, con sus respectivas observaciones.

102) A fojas 1721 y En custodia 6789-2019: Informe pericial contable, elaborado por don Alberto Aresti Medina, contador auditor, de fecha 09 de Agosto de 2019, en el cual el objeto es analizar la contabilidad de Adexus entre los años 2012 a 2017, además de analizar todos los elementos probatorios que las partes hayan presentado al juicio que sirvan para acreditar costos, gastos, inversiones y en general, daños sufridos por Adexus, concluyendo que se tiene el monto total de gastos incurridos, validados por este perito, efectuado por Adexus, asciende a \$7.273.936.566 desglosado en los siguientes conceptos clasificados por el perito, gastos 2012-2017 correspondiente al monto



«RIT»

Foja: 1

total ascendente a \$5.504.105.602, por boleta en garantía cobrada por Fonasa, por el monto total ascendente a \$1.296.237.730, y por ultimo las remuneraciones correspondientes al proyecto Fonasa analizado y verificado por el suscrito, por el periodo de los años 2012-2014 que reportó un gasto total de \$473.593.234.

A fojas 921 y 1489, se objetó por la contraria los documento signados con los números 9 al 18 y 72 en virtud del artículo 17 del Código Civil y 346 del Código de Procedimiento Civil, por falta de autenticidad e integridad, por tratarse de instrumentos privados emanados de un tercero que no son parte de la presente causa y los números 19 al 21 , por tratarse de simples copias de documentos públicos y privados; así mismo, se objetó los documentos signados con los números 60 al 69, por falta de autenticidad e integridad, por tratarse de presuntas impresiones emanadas de publicaciones realizadas en sitios electrónicos, a su vez, objetó los documentos indicados con los números 75 al 98 por tratarse de simples fotocopias de instrumentos emanados de las partes respectivas de las cuales no se ha certificado su conformidad e integridad; En razón de que éstas objeciones no constituyen objeción formal, su valor probatorio se determinará en esta sentencia.

#### **Prueba testimonial:**

A fojas 832, 840, 1428, 1438, 1444, 1451 y 1461, comparecen doña Belinda Silva Cuevas, don Mario Andrés Villarroel Game, don José Miguel Piquer Gardner don José Andrés Benguria Donoso, don Héctor Patricio Ibáñez Carvallo, don Gino Paulo Olave Bavestrello y don Juan Carlos Flores Rivas, quienes legalmente juramentados e interrogados al tenor del auto de prueba expusieron:

Al punto de prueba 1, respecto a los términos, condiciones y estipulaciones del contrato celebrado entre las partes, el testigo 1 depuso que los términos del contrato celebrado entre las partes era para la implementación de renovación de Core de Fonasa, las condiciones del contrato era que se dividió en tres fases con periodos de entrega distinto y en base a la licitación que hizo para dicho efecto, aclarando que Core se refiere a los pilares fundamentales de Fonasa, por ejemplo, acreditación y cotizaciones, agregando el testigo 3 que los sistemas computacionales son enormemente complejos, comprendiendo máquinas y equipamiento de alto costo y el desarrollo de programas computacionales con una lógica difícil y por ello las bases de licitación y el contrato tienen que considerar formas de resolver conflictos que ocurran durante el proyecto, quedando, en este caso, las bases y el contrato muy ambiguos sin permitir manejar las situaciones de conflicto, así mismo, el contrato especificaba las causales de término anticipado y es evidente que ninguna de éstas se cumplió y sin embargo. Fonasa aplicó un término



«RIT»

Foja: 1

anticipado y cobró la boleta de garantía por incumplimiento. El testigo 4 indicó que Fonasa encomendó a Adexus una serie de bienes y servicios, estructurado en tres fases; la fase uno fue entregada por Adexus y recibida por Fonasa; la fase dos fue completada y no recibida oficialmente por Fonasa y la fase tres no fue en todo ejecutada, manifestando que hubo debilidades de ambas partes, al menos en la formalidad de la administración del proyecto, además de que hubo pagos requeridos por Adexus y no efectuados por Fonasa, algunos de ellos con rechazo explícito y otros sólo con omisión, añadiendo el testigo 5 que existía una responsabilidad mutua de tener equipos de gerenciamiento y equipos técnicos para velar y asegurar que el contrato se desarrollara en forma correcta, desde el punto de vista de las responsabilidades que estaban explicitadas en las Bases de Licitación y el contrato. El testigo 6 depuso que el contrato consideraba 8 años de duración, con posibilidad de extensión de un año, con un valor de un poco más de 1.000.000 de UF, con pagos en cuotas, a partir de su entrada en operación, el cual consideraba responsabilidad tanto para Fonasa como para Adexus en términos de gobierno de proyecto en su fase de desarrollo y en su fase de explotación, considerando también una etapa de migración de los sistemas actuales, una mesa de ayuda y la posibilidad de modificar requerimientos de no más de un 20% del valor del contrato, añadiendo el testigo 7 que en la cláusula novena del contrato acordaron causales específicas de extinción del contrato, entre ellas las partes acordaron que el contrato podría terminarse frente a supuestos de incumplimiento grave y estipularon que se entendía por incumplimiento grave, cuando se alcanzase un valor acumulado de multas igual o superior al 25% del valor de los servicios en un período de un año calendario. Asimismo, el contrato establecía que en el caso que Fonasa pusiese término anticipado al mismo, Adexus estaba obligado a seguir suministrando el servicio computacional, constándole esta situación por el informe que elaboró.

Repreguntado la testigo 1, luego de señalar en qué consistía cada fase, respondió que no tuvo acceso al contrato, ya que su trabajo consistía en seguir los lineamientos de la gerencia de proyectos y del administrador del contrato de Fonasa, relacionándose con las personas que estaban a cargo de las 6 líneas de trabajo, estando Jorge Riquelme a cargo de plataforma tecnológica, Mario Villarroel a cargo de la integración, migración y arquitectura, Patricio Osorio a cargo del proyecto, y a su vez ellos tenían su contraparte en Adexus para cada línea de trabajo y su contraparte por parte de Adexus era la encargada de levantamiento de procesos la Srta. Karen Muñoz, así mismo, que de estas reuniones se dejaba constancia a través de minutas de presentaciones que mostraban los productos a desarrollar, las cuales se realizaron durante todo el desarrollo del contrato. El testigo 3 responde que el contrato establecía pagos en función de desarrollo de las fases, así, la fase uno y la fase dos debieron haberse pagado completamente, lo cual no ocurrió. **El proyecto fue pagado**



«RIT»

Foja: 1

**en aproximadamente un 2% del monto total**, a pesar de haber sido recibido en más o menos un 25% del trabajo, debido a que la fase 3 era más grande y más cara, a su vez, **el contrato obligaba a las partes a tener reuniones de coordinación con Actas donde Fonasa dejó de participar, dejando a Adexus sin contraparte**. Señala que las obligaciones de Fonasa eran el pago oportuno de las cuotas a medida que el Proyecto avanzaba con la recepción conforme de parte de Fonasa, y la participación en las reuniones de coordinación del Proyecto, añadiendo que el Comité de Coordinación llegó a varios acuerdos que quedaron en Acta, modificando fechas y alcances del contrato original, agregando el testigo 4 que Fonasa además se obligó a especificar los alcances funcionales y operacionales, aprobar las especificaciones, recibir los sistemas entregados por Adexus, pagar por ellos; por lo que ambas partes tenían posibilidad de realizar ajustes al Proyecto, de acuerdo a las bases de licitación, y en particular, tenían la obligación de asignar responsables para la realización de las actividades y las aprobaciones, poniendo énfasis en esta situación porque en el Proyecto, **Fonasa no asignó formalmente a los responsables de las aprobaciones y recepción de los productos entregados por Adexus**, además de que el contrato contempló ajustes de común acuerdo, en particular respecto de plazos y cobertura funcional, lo cual es habitual en este tipo de proyectos, existiendo una serie de minutas acordadas entre las partes, que tienen que ver con asignación de mayor plazo por necesidad de una mejor especificación de los sistemas requeridos por Fonasa. Se le exhibe elaboración de informe de Deloitte de la cual participó respondiendo que éste fue contratado y remunerado por la empresa Holder bank, el cual era un potencial inversionista en Adexus, aclarando que sus conclusiones hubieran sido las mismas si el mandante hubiera sido Fonasa u otro. El testigo 5 responde **que el contrato sufrió modificaciones principalmente relacionado con la fecha de entrega de la fase dos y tres, debido a cambios en el alcance y requerimientos que se solicitaron para la fase dos con la incorporación de un servicio llamado Gestor Documental**. Esta solicitud quedó en evidencia cuando habiéndose aplicado una multa por la fecha de retraso de esta etapa, el propio Director de la época indicó que la multa no aplica porque el retraso no fue responsabilidad de Adexus sino producto de nuevos requerimientos realizados por la propia institución.

Contrainterrogados, el testigo 3 responde que los documentos para efectuar su informe los obtuvo de Adexus, contrarrestando ésta información con lo que estaba publicado en mercado público para la licitación, además de que probablemente el Comité de Coordinaciones no tenía facultades para modificar el contrato. El testigo 5 indicó que el contrato estableció un órgano administrativo interno a través de los administradores de contrato, para regular, aprobar y/o modificar la ejecución del contrato, los administradores



«RIT»

Foja: 1

acordaron estas modificaciones y los actos administrativos internos que Fonasa debía realizar eran de su responsabilidad y alcance pues Adexus no tenía injerencia en los procedimientos internos que la institución demanda a sus unidades de fiscalía o en su relación con la Contraloría General de la República, además de que el Comité conformado por los administradores de contratos acordaron modificaciones en los términos los que quedaron registrados en documentos denominados “Controles de Cambio”. El testigo 7 señala que para la confección de su informe, la documentación fue proporcionada por el estudio Dla Piper y además, personalmente accedió a la documentación que consta en línea en la página del poder judicial.

Al punto 2, respecto a la efectividad de los hechos que se le imputan a Fonasa como incumplimiento del contrato, el testigo 2 depone que Fonasa cumplió con la parte del contrato, constándole esta situación porque realizó auditorias técnicas al desarrollo del proyecto por parte de Adexus y de lo que Fonasa tenía que entregarles a ellos, añadiendo el **testigo 3 que básicamente hay dos incumplimientos mayores que son: el no pago de las facturas correspondientes a las fases uno y dos del Proyecto, las que figuran como recibidas conformes por Fonasa y el segundo, es el término anticipado del contrato sin causa que lo amerite, reflejado en las actas de todas las reuniones realizadas y el contrato que establecía claramente las causales de término anticipado que pudieron verificar que no se cumplían. El testigo 4 depone que Adexus cumplió a satisfacción de Fonasa los compromisos de la fase uno, hay antecedentes suficientes para afirmar que cumplió en gran medida los compromisos de la etapa dos, y no se cumplió con los compromisos de la fase tres, etapa en la cual no se siguieron las formalidades de especificación y aprobación de los productos requeridos, lo cual consta en las minutas de administración del proyecto, añadiendo el testigo 5 que Fonasa no cumplió el contrato, ya que su principal obligación correspondía al pago por los servicios que estaba recibiendo por parte de su prestador, servicios que entraron en operación en Mayo de 2013 hasta de Noviembre de 2014 incluido ese mes, es decir, 19 meses recibiendo la operación de su negocio, de los cuales sólo pagó hasta Octubre de 2013 y en forma posterior, dejó de realizar éstos, así, el segundo incumplimiento, es que habiendo estado certificada y aprobada la fase dos, Fonasa, sin mediar razón fundamentada suspendió la salida a producción de esta fase el día anterior de la fecha acordada y programada entre las partes; y la tercera falta, fue **que Fonasa en forma arbitraria retiró sus equipos de trabajo no certificando la fase tres que le había sido entregada.****

Repreguntado el testigo 3, **contestó que no tiene conocimiento de la fecha exacta en que Fonasa dejó de participar en las reuniones de coordinación**



«RIT»

Foja: 1

del proyecto, el testigo 5 indicó que no recuerda la fecha exacta en que Fonasa suspendió la salida a producción el día anterior al programada, **pero el período comprende entre la última semana de Febrero y primera semana de Marzo del año 2014**, así mismo, el retiro de los equipos de Fonasa fue en el mes de Marzo o Abril del año 2014, en la cual Adexus asistió a la reunión semanalmente programada, no concurriendo la contraparte de Fonasa, situación que de allí en adelante se produjo en forma reiterada, siendo reclamado por Adexus en reiteradas ocasiones a través de carta formal a la contraparte de Administrador de Contrato por parte de Fonasa, desde aquella época en adelante ya no se pudo continuar de manera normal con la ejecución del contrato.

Al punto 3 respecto a la efectividad de los hechos que se le imputan a Adexus S.A como incumplimiento del contrato, la testigo 1 depone que posterior a la firma del contrato, se realizaron las primeras reuniones con las áreas de negocio, y se revisaron punto a punto todos los procesos que se iban a trabajar para la fase I, en particular en cotizaciones existían dos puntos que se retrasó su entrega, producto que se necesitaba entrega de información de otra institución pública y ésta no estaba preparada para enviarla, añadiendo el testigo 2 que Adexus cumplió con su parte del proyecto, esto para la cual realizó auditorias técnicas al desarrollo del proyecto y la parte de migración de datos del proyecto, lo cual se desarrolló correctamente para la fase 1 de acreditación y parcialmente para la fase 2 de cotizaciones. Para esta última, se estableció entre las partes un plan de migración de los datos históricos de 5 años de cotizaciones. El testigo 3 indica que Adexus tuvo atrasos en la entrega del Proyecto, incluyendo un atraso mayor en la fase dos. En las Actas del Comité de Coordinación se acuerda recibir conforme esta última entrega, a pesar de estar muy excedidos los plazos originales, **siendo la principal falla del Proyecto a esa fecha y es la causa de la molestia en Fonasa, viendo como Consultores que este error justificable tal vez ameritaba el cobro de una multa por atraso, pero en ningún caso un término anticipado de contrato, dado que estaba claro que las partes habían llegado a un acuerdo razonable**, constándole ésta situación por la lectura del contrato, las actas de comité y los documentos de recepción conforme de Fonasa, añadiendo el testigo 4 que a su juicio el incumplimiento asociado a la etapa dos, es un incumplimiento de recepción y por lo tanto, de responsabilidad de Fonasa **y el incumplimiento de la fase tres, tiene que ver con la imposibilidad de la ejecución del Proyecto por ausencia de los canales mínimos de coordinación entre las partes, probablemente responsabilidad de ambas partes**. El testigo 5 depuso que Adexus cumplió el contrato pues si bien, en términos de la fecha de entrega que estaban reguladas en el mismo no se cumplieron, éstas fueron modificadas de mutuo acuerdo entre las partes producto de los requerimientos adicionales que solicitó





Foja: 1

**Fonasa**, además existían mesas de reuniones semanales que evaluaban el comportamiento de la operación y en ella, existía la posibilidad de realizar mejoras a cualquier anomalía que pudiera presentarse en una operación tan compleja como la de Fonasa, no existiendo multa alguna relacionada con fallas en la operación y sólo después de 8 meses de estar los sistemas en producción, Fonasa comenzó a indicar a Adexus de que habían problemas en los sistemas, particularmente en la acreditación masiva, resultando paradójico que a pesar de que Fonasa indicó que habían problemas en la operación, solicitó ejecutar este proceso a lo menos en 4 oportunidades adicionales para poder operar en forma normal, los cuales son procesos que se ejecutan en forma periódica para ir actualizando la información de los beneficiarios, por ende, estaban dentro de un ciclo normal de operación, más aún, en el mes de Septiembre - Octubre de 2014, Fonasa pidió volver aplicar el proceso de acreditación masiva, siendo que supuestamente éste se encontraba con problemas, confirmando ésta situación ya que todos los meses Adexus entregaba un Informe de servicios para poder acompañar y solicitar el pago de las facturas, en este Informe se indicaba el comportamiento mes a mes de los servicios, y Fonasa tenía la obligación de rechazarlos en caso de estar en desacuerdo y además tenía la obligación de multarlos por la calidad del servicio en producción, situación que en ninguno de los dos casos ocurrió, relatos confirmados por el testigo 6.

**Repreguntado la testigo 1 responde que quien solicitó retrasar la entrega del producto fue a través de un acuerdo, además de que la Institución que no estaba lista para enviar la información era el INP, la cual era necesaria ya que con esa información se tenía que hacer un reporte.** El testigo 2 responde que emitió el último informe de auditoría en Enero o Febrero de 2014, ya que se prescindió de sus servicios informado por don Jorge Riquelme que el paso a producción (la liberación del software para uso de los usuarios) de la fase 3 del proyecto se detuvo y que lo contactarían en cualquier momento, además de que la resolución de la fase 2 fue parcial de la parte de Adexus, explicando que él estuvo a cargo de asesorar a Fonasa en 4 líneas del proyecto: arquitectura de sistemas, integración de sistemas, modelo de datos, y migración de datos, en las 3 primeras las auditorías que realizó resultaron exitosas, lo que quiere decir que no existían observaciones invalidantes antes del paso a producción, pero para la Línea 4, que es la migración de datos, no se logró migrar los 5 años de cotización., para lo cual se estableció un plan para migrar después del paso a producción, lo cual fue porque existió una mezcla entre el tiempo que tomó definir las reglas de migración de datos con los funcionarios del sub departamento de recaudación de cotizaciones de Fonasa y también por los tiempos que Adexus indicó que se iba a demorar en la migración. El testigo 3 responde que el atraso de la fase dos se debió principalmente a vaguedades en las fases de licitación y a nuevos



Foja: 1

requerimientos de desarrollo de parte de Fonasa, así en el contrato en ninguna parte se aclaró si se pueden modificar los plazos. Por ello, el Comité de Proyectos llegó a estos acuerdos y postergó los plazos de entrega, agregando que desarrollaron pruebas de por lo menos 8 funcionalidades básicas del nuevo sistema y verificaron que el sistema desarrollado por Adexus estaba operando con tiempos de respuesta razonables y con resultados correctos, siendo imposible garantizar que el sistema estuviera perfecto y no tuviera ningún error, pero le consta que estaba operativo y había sido desarrollado en un gran porcentaje de lo requerido. El testigo 4 señala que la revisión de la operación física del sistema se efectuó realizando pruebas de los sistemas computacionales, presenciando la operación de dichos sistemas en régimen en el centro de procesamiento de datos y concurriendo a sucursales y oficinas de Fonasa verificando la operación de la totalidad de los entregables de la fase uno y buena parte de la funcionalidad comprometida en la fase dos, efectuándose entre Agosto y Diciembre de 2014. **El testigo 5 responde que el proceso de acreditación masiva consistió en tomar la información que proporciona Fonasa a través de la recopilación de datos de sus propios sistemas, como de entidades externas, por ej. IPS, ISP, etc., para que sean cargados sobre los sistemas de Fonasa, de esta forma, la calidad del proceso de acreditación masiva depende de la calidad de la información que Fonasa proporcionó a Adexus para ser cargado en los sistemas, agregando que los datos no eran de buena calidad**, no obstante las partes trabajaron fuertemente para evitar que se produjeran problemas en la operación del negocio de Fonasa. El testigo 6 señaló que luego de presenciar el funcionamiento del sistema provisto por Adexus, convocó a un Comité de Mejoras de Usabilidad del sistema considerando representantes de las sucursales de Fonasa, resultando un plan priorizado de mejor de usabilidad que solicitó a Adexus ejecutar.

Contrainterrogado, la testigo 1 responde que dentro de las líneas de trabajo de la Fase 1 se encontraba el proceso de acreditación masiva, señalando que cuando ésta se entregó se realizó una prueba con datos reales de todos los beneficiarios, lo cual dio por resultado que un porcentaje de beneficiarios quedaran bloqueados o sin el beneficio, producto de haber aplicado correctamente las reglas del negocio. Producto de lo anterior, la línea de gerencia de Fonasa solicitó que exceptuaran algunas reglas de negocio para que estos beneficiarios no quedaran sin beneficio, la cual fue solicitada a Adexus, agregando el testigo 2 que el proceso de acreditación masiva no tuvo el resultado que se esperaba, además de que la Fase 2 iba a ser liberada a producción pero con retraso, la cual presentó observaciones durante su desarrollo que se fueron corrigiendo durante la misma, pero al momento de liberación en producción no habían observaciones invalidantes, añadiendo que los requisitos para al paso a producción de la fase 3 eran la acreditación



Foja: 1

individual, la acreditación masiva integración con el sistema de ventas y el sistema de pago a prestadores. El testigo 3 señala que Adexus actuó demasiado confiado en que podría negociar con la contraparte cualquier problema durante la ejecución del proyecto, así, muchos acuerdos se tomaron de palabra y algunos ni siquiera figuran en Acta. El testigo 6 indicó que las mejoras no tuvieron costo, en los cuales hubo 3 temas centrales que trataron a 50 días de las puesta en marcha, uno fue usabilidad, que tiene que ver con mejoras en las pantallas del sistema para que sea más amigable con los usuarios, habiendo demora en el tiempo de respuesta del sistema en algunas transacciones, lo cual requería ajustes en la plataforma y problemas con algunos datos migrados que se solicitó corregir a Adexus, además que una de las verticales del proyecto fue el proceso de migración para lo cual había un especialista de Adexus dedicado a este tema y el proceso les generó problemas, porque **Fonasa tenía incongruencias y datos inconsistentes en las bases de datos de los sistemas que se estaban reemplazando, agregando que en su calidad de Gerente de Proyecto firmó varios documentos del Proyecto, en particular, las Actas de Aceptación de los procesos de acreditación y cotizaciones que además fueron firmadas por los representantes de Fonasa, las cuales aceptaban la correcta ejecución de alrededor de 220 pruebas por parte del proceso de acreditación y alrededor de 350 del proceso de cotizaciones.**

Al punto 5, respecto a si los hechos imputados a Fonasa causaron los perjuicios que reclama Adexus como objeto de indemnización, hechos y circunstancias, el testigo 3 depone que las fases uno y dos debieron ser pagadas completamente por Fonasa y por lo tanto, hay claramente un perjuicio asociado al no pago. La fase tres, nunca fue recibida conforme por Fonasa a pesar que Adexus continuó su desarrollo y operación, por lo tanto, hay una parte de la fase tres que correspondería ser pagada, ya que todo el equipamiento e inversión inicial se pagaba con parte de esa etapa, constándole ésta situación por los documentos, contrato y recepciones conformes de Fonasa, siendo esta situación confirmada por el testigo 5 indicando que el término anticipado del contrato causó graves perjuicios económicos a Adexus pues independiente de las fases, las principales inversiones que debió realizar, fueron de licencias, servidores, mesas de ayuda, data center, etc., las cuales se invirtieron de una sola vez pues éstas soportarían la operación indistintamente de las fases que se encontraban desarrolladas y operando en producción, añadiendo que las inversiones que realizó Adexus, fueron de una magnitud de 10 millones de dólares en inversiones con proveedores más otra cifra que no está en capacidad de estimar, por costos y gastos directos e indirectos de más de 30 personas que operaban estos servicios, constándole ésta situación por el sistema contable financiero donde quedó registrado todos los ingresos que percibieron, en este caso, los 6 primeros meses; todos los pagos que se



«RIT»

Foja: 1

realizaron a proveedores, todos los pagos por concepto de remuneraciones que se realizaron a personal asignado a proyecto y adicionalmente, cuenta con los contratos de terceros que respaldan lo anteriormente dicho.

Repreguntado el testigo 3 responde que respecto al daño pecuniario causado a Adexus, las cifras están en el informe, los cuales corresponden a los pagos completos adeudados de las fases uno y dos, el monto de la boleta de garantía y una parte de la fase tres que habría que dimensionar con ayuda de un experto. El testigo 5 responde que para poder construir las aplicaciones que requirió Fonasa, Adexus tuvo que contratar licencias de software a la empresa IBM para poder construir los programas.

Al punto 8, sobre las razones que tuvo el demandante para poner término anticipado al contrato por carta certificada de fecha 29 de Septiembre de 2014, y si éstas razones fueron estipuladas en el contrato, el testigo 3 depone que las principales razones expresadas por Fonasa fueron los atrasos en las entregas, así, esta razón por sí sola no es causal de término de contrato y más aun existiendo Actas de reuniones del Comité de Proyecto acordando las prórrogas correspondientes, constándole ésta situación por los documentos, las recepciones conformes de Fonasa y el contrato.

Repreguntado indica que en el contrato existían varias causales de término del contrato, **pero todas son incumplimientos graves en las entregas o excesos de multas cobradas por incumplimiento, no existiendo ninguna en este caso, además de que el umbral de imposición de multas que facultaba a Fonasa a poner término anticipado es aproximadamente un 25% del máximo, lo que estaba lejos de la situación actual. Fonasa pagó cerca del 2% del valor total del Proyecto, por lo cual difícilmente podrían reclamar un incumplimiento grave de las entregas con este porcentaje de avance.**

**TRIGÉSIMO OCTAVO:** Que de la prueba rendida y afinadamente revisada, así como de las alegaciones de las partes, vertidas en sus presentaciones y verificadas a lo largo del proceso, han quedado establecidos los siguientes hechos pacíficos:

1. Que con fecha 17 de Marzo de 2011, se verificó el llamado a proceso de licitación pública para la provisión de una solución tecnológica y servicios Informáticos del Sistema Corporativo de Información de Fonasa Etapa I, el que fue adjudicado a través de resolución exenta 4.1D/N° 6.782, de fecha 25 de Noviembre de 2011, a Adexus S.A.
2. Que para este fin, Fondo Nacional de Salud y Adexus S.A., suscribieron el 23 de diciembre de 2011 el contrato denominado “Sistema corporativo de información etapa 1” (SCI), aprobado mediante resolución 4.1 D/N°0009 de 9 de enero de 2012, el que tuvo por objeto disponer de una solución basada en



Foja: 1

aplicaciones y servicios computacionales integrados para el soporte de los procesos de negocios definidos como esenciales para Fonasa que permitiera asegurar a sus beneficiarios el acceso a las prestaciones de salud contempladas en el libro II del DFL 1 del 2005 del Ministerio de Salud, y que permitiera focalizar de manera eficiente el uso de los recursos públicos en salud, cuyo de implementación se dividió en 3 fases, las que contaban con un plazo máximo de entrega de 8, 12 y 16 meses, respectivamente, a contar de la fecha de Toma de Razón por parte de la Contraloría General de la República.

3. Que, en el instrumento se estableció que el precio total de los servicios ascendían a la suma equivalente a UF 1.070.348,22 IVA incluido y que, previo a cualquier pago, la empresa debía presentar a Fonasa, dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al de la prestación de los servicios, el correspondiente estado de pago, la factura, y un informe de gestión de los servicios prestados, disponiendo Fonasa de un plazo máximo de 5 días hábiles para comunicar la aprobación o rechazo del estado de pago, el que se entendería aceptado, ante el silencio de Fonasa.

4. Que, Fonasa a través del administrador del contrato se encontraba facultado para cursar multas por incumplimiento, independientes y acumulativas, y aplicables sobre los montos netos establecidos en la cláusula cuarta “precio y forma de pago de los servicios”, con un límite máximo anual de 25% del período año calendario del valor del servicio prestado, encontrándose facultado además para declarar unilateral y administrativamente el término anticipado del contrato por resolución fundada, lo que se verificaría, entre otras situaciones, en el caso en que la empresa incurriera en incumplimiento **sistemático y significativo** de los niveles de servicio establecidos, entendiendo por incumplimiento sistemático un valor acumulado de multas igual o superior a un 25% del valor del servicio en un periodo de un año calendario.

5. Que, en el convenio, se instruyó que tanto Fonasa como la empresa designarían un Gerente de Proyecto Titular y uno Suplente, que en el caso de Fonasa sería el Jefe del Departamento de Tecnologías de Información y Procesos, y el Jefe del Subdepartamento de Tecnologías de Información respectivamente, estableciéndose la obligación para ambas partes de comunicar el cambio de designaciones mediante carta dirigida al representante legal de Fonasa o la empresa, según sea el caso, al domicilio fijado en el contrato, encontrándose dentro de las funciones del Gerente del Proyecto nombrado por Fonasa, monitorear y gestionar el cumplimiento de los plazos, representar a Fonasa ante la empresa, en aspectos que digieren relación con la ejecución y desarrollo del contrato, entre otras.



«RIT»

Foja: 1

6. Que igualmente, correspondía entre las funciones del Gerente de proyecto de la Empresa, tomar todas las medidas necesarias para evitar o reducir a un mínimo los impactos negativos, debido a la implantación y puesta en marcha del Sistema y en la operación normal del mismo.

7. Que, el denominado Comité de Dirección ejecutivo del Proyecto, se reuniría periódicamente para, entre otras funciones, analizar las amenazas que se advirtiesen para el futuro y adoptar las medidas para contrarrestarlas.

8. Que con fecha 15 de marzo de 2013, se reunió el Comité de Dirección Ejecutiva, aprobando, entre otras cosas, el control de cambio de las fases 1, 2 y 3, prorrogando los plazos de entrega de cada una de las fases para las siguientes fechas: a) Fase 1, de 19 de noviembre a 29 de noviembre de 2012; b) Fase 2: 28 de junio de 2013 para prestadores y 22 de julio del mismo año para prestaciones y; c) fase 3, para el 22 de noviembre de 2013, de todo lo que se dejó constancia **en Acta N°8**, firmada por el Comité.

9. Que en anexo 5, del Acta N°8, de 15 de marzo de 2013, Fonasa identificó la necesidad de incorporar una herramienta **de Gestión Documental, lo que modificaría los procesos.**

**TRIGÉSIMO NOVENO:** Que ahora bien, corresponde primeramente, determinar, por una parte, si Adexus S.A. incumplió gravemente las cláusulas del contrato denominado “Sistema corporativo de información etapa 1” de 23 de noviembre de 2011, de tal manera que Fonasa se encontraba facultado para cursar las cuantiosas y variadas multas aplicadas, y si aquellos incumplimientos, resultaron además suficientes para cumplir con el porcentaje requerido para poner término unilateral al instrumento, o si fue, por otra parte, Fonasa quien no cumplió con las obligaciones que le eran propias según el contrato y de los compromisos que emanaban de ambas partes en sendos acuerdos, no pagando lo que correspondía por servicios adicionales acordados en acta de común acuerdo y retroalimentando la base de datos para que Adexus pudiera cumplir con la implementación y explotación del sistema de manera adecuada.

**CUADRAGÉSIMO:** Que lo cierto es, que Fonasa aplicó innumerables multas detalladas latamente en la documentación de ambas partes, provenientes fundamentalmente de atrasos en el cumplimiento de las distintas fases del proyecto.

**CUADRAGÉSIMO PRIMERO:** Que, sin perjuicio de lo anterior, Adexus formuló sus descargos, frente a las multas cursadas por Fonasa, derivadas de las infracciones presuntamente visualizadas por el servicio, defensas que se fundaban principalmente, en la inexistencia de una plataforma de Gestor Documental, que Fonasa se comprometió a instalar, y la cual, había



«RIT»

Foja: 1

sido requerido por las áreas de negocio como parte fundamental para la implementación correcta de las posteriores fases 2 y 3 del proyecto SCI.

**CUADRAGÉSIMO SEGUNDO:** Que, sin embargo, estos descargos no fueron considerados por Fonasa, dejando firmes las multas, siendo algunas de ellas, posteriormente dejadas sin efecto tanto por la Contraloría General de la República como por el propio Director del Servicio.

**CUADRAGÉSIMO TERCERO:** Que de esta manera y frente a las reiteradas multas por no cumplimiento dentro de los plazos acordados y por errores que condujeron a pagos improcedentes por Fonasa a personas que no pertenecían al sistema y otros tipos de errores que reprocha a Adexus, y haciendo caso omiso de los descargos, puso finalmente término unilateral al contrato el 23 de septiembre de 2014, estimando que se configuraba la situación prevista en la cláusula novena del contrato por la causal contenida en la letra (d), esto es, el incumplimiento sistemático y significativo de los niveles de servicio establecidos en el contrato, es decir multas iguales o superior al 25% del valor del servicio en el período de un año, correspondiéndole al actor acreditar estos presupuestos sin que prueba alguna allegara al efecto; acumulando de esta manera innumerables sanciones de este tipo, a fin de justificar el incumplimiento que le imputó a la demandada y que finalizó con el término anticipado del contrato.

**CUADRAGÉSIMO CUARTO:** Que por otro lado, cabe destacar el no reconocimiento que hace Fonasa como defensa, respecto de la persona que representaba a la empresa en la ejecución del proyecto y que llegaba a acuerdos los que se materializaban en actas del comité de Dirección Ejecutiva que luego de acordados por ambas partes, formaban parte integrante del contrato, lo que evidentemente atenta contra la teoría de los Actos propios y la confianza legítima que debe operar en todo contrato de este tipo, además de la buena fe, ya que Don Gino Olave durante la ejecución del contrato era la persona designada por Fonasa para estos efectos y no había sido sustituido por otra persona cumpliendo con los requisitos exigidos para estos efectos en el contrato, por lo que no podía desconocerse su actuar y los acuerdo a que arribó con Adexus, especialmente lo que dice relación con las prórrogas de las fases del proyecto y con la necesidad de implementar una herramienta de gestión documental, el que modificaba los plazos y era considerado indispensable para la implementación correcta de las fases 2 y 3, siendo su uso considerado un 80% en el proceso de convenio de prestadores y su fiscalización, constando esto último en resolución exenta UB N° 3503 de 22 de noviembre de 2013, que declara la no aplicación de una multa por infracciones notificadas a Adexus, emitida por el propio Director de Fonasa.



**CUADRAGÉSIMO QUINTO:** Que por otra parte, esta Juez no comparte el criterio emitido por los peritos de autos que concluyeron que la mayor responsabilidad se le atribuye a Fonasa, sin embargo le cabe cierta responsabilidad a Adexus, por cuanto esta no habría desplegado todo su mayor esfuerzo en lograr que este proyecto resultara exitoso, sin perjuicio de ello, de toda la prueba analizada pormenorizadamente, no se vislumbra un incumplimiento como el descrito por los peritos ya que, en todo momento, Adexus estuvo llano a cumplir con las disposiciones que el convenio y las bases de licitación le imponían, incluso prestando sus servicios hasta más allá de la fecha en que se puso término al contrato, todo lo cual le significó tiempo y recursos adicionales cuantiosos y no previstos, nada de lo cual fue retribuido por parte de Fonasa, por lo que la alegación a su respecto por parte de Fonasa no puede ser escuchada y por tanto, se rechazará lo solicitado en cuanto a la indemnización de perjuicios por la suma de \$1.125.643.677; y los pagos efectuados por Fonasa ascendentes a \$569.207.210, por haber sido debidamente cancelados.

**CUADRAGÉSIMO SEXTO:** Que ahora bien, y en cuanto a lo solicitado por concepto de que el demandado restituya la suma de \$853.236.740, por facturas emitidas y cedidas a distintas empresas de factoring, ello tampoco podrá ser acogido, por cuanto, se trata en primer lugar, de facturas emitidas durante el período en que el contrato se encontraba vigente, no constando el rechazo dentro del plazo legal establecido en el contrato; y además, porque las acciones a que alude en su demanda son eventuales y futuras, desconociéndose si el actor fue demandado por ellas.

**CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO:** Que así entonces, y tratándose de un contrato, oneroso, conmutativo y de tracto sucesivo, como es el caso de marras, este contrato imponía a las partes un determinado grado de diligencia más allá del cual no resultan responsable de los perjuicios causados por incumplimiento como se infiere del artículo 1.547 del Código Civil, por un por encargos adicionales que se visualizaron sólo al momento de su ejecución, hechos que alteraron, en extremo, la conmutatividad del contrato, quedando el deudor liberado de la responsabilidad, si para superar este imprevisto necesitaba desplegar una diligencia superior a la que le correspondía, según ha quedado acreditado; en consecuencia, si frente a este hecho el deudor, en este caso Adexus, probaba haber desplegado toda esa diligencia, y aun así, ella fue insuficiente para superar el hecho, se está en el caso de ausencia de culpa liberatoria de responsabilidad por el incumplimiento, como ha ocurrido en el caso sublite, no existiendo por tanto, el reproche grave en los términos la Ley 19.886 en su artículo 13, para poner término anticipado al contrato.

**CUADRAGÉSIMO OCTAVO:** Que de acuerdo a lo que se lleva razonado, la demanda impetrada por Fonasa será rechazada en todas sus





«RIT»

Foja: 1

partes, omitiéndose pronunciamiento respecto a las peticiones subsidiarias alegadas por la demandada, tales como excepción de contrato no cumplido y pago parcial por cobro de boleta de garantía.

**II.II. EN CUANTO A LA DEMANDA DE COBRO DE PRESTACIONES E INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS INTERPUESTA POR ADEXUS S.A. EN CONTRA DE FONDO NACIONAL DE SALUD.**

**CUADRAGÉSIMO NOVENO:** Que por otra parte, Adexus S.A., demandó a Fonasa a fin de que se le pague las prestaciones devengadas y no pagadas derivadas del Contrato de Prestación de Servicios para el Sistema Corporativo de Información Etapa I, ascendente a \$3.336.860.730, más las sumas que se devenguen por éste concepto durante el juicio y hasta la prestación efectiva de éstos servicios, más el IVA que corresponda, y con reajustes e intereses corrientes a contar del 23 de Septiembre de 2014 e indemnizar a Adexus, la totalidad de los perjuicios que le ocasionó a raíz del incumplimiento grave de las obligaciones que le imponía el contrato referido, y del término anticipado del mismo dispuesto por la demandada en forma unilateral con abierta infracción del mismo, perjuicios que ascienden a la suma total de \$17.871.156.483, según se detalló latamente en la demanda, mas reajustes e intereses corrientes a contar de la fecha de sentencia, con costas.

**QUINCUAGÉSIMO:** Que, Fonasa contestó la demanda incoada en su contra, solicitando su total rechazo, con costas, basada en los hechos y fundamentos de derecho latamente reseñados, los que se resumen en que existió una arbitrariedad de la demandada por falta de efectividad de los incumplimientos que se le imputaron a Fonasa, lo que no fue sino que un intento desesperado de ocultar su propio incumplimiento y un quebrantamiento del principio de buena fe, oponiendo además, las excepciones de contrato no cumplido y falta de legitimación, basadas, en que Adexus no cumplió con sus obligaciones sustanciales, señalando los incumplimientos en que incurrió la actora en la ejecución del convenio, siendo por este motivo que se dio término anticipado al mismo, y en que Adexus emitió 10 facturas electrónicas por un total de \$853.236.740, por servicios que no se prestaron, las que fueron cedidas a empresas de factoring, evidenciando el injusto de tener que pagar a terceros servicios no prestados, respectivamente.

Finalmente refutó la existencia de perjuicios señalados por la demandante primero, por no existir incumplimientos imputables a Fonasa, así como tampoco, los perjuicios que acusa, ni relación de causalidad, por lo que no se configura su procedencia, y en cuanto a los que refiere como daño emergente, corresponden a inversiones que hizo Adexus y que forman parte de su



«RIT»

Foja: 1

patrimonio total y a disposición de cualquier otro servicio que preste en pos de la celebración de otros convenios, finalmente y en relación al lucro cesante, calificó el mismo como una proyección de las justas ganancias a las que se tiene derecho, dentro de un escenario que las partes han podido prever presumiendo que las actuales condiciones se mantengan, careciendo en el caso de sustento fáctico y legal.

Que los hechos y fundamentos de derecho ampliamente expuestos en la parte expositiva del fallo, fueron además ratificados en su escrito de réplica, agregando que los servicios adicionales a que refirió la relación contractual, decía relación con aquellos servicios que atienden las necesidades específicas relacionadas con el contrato principal y que otorgan un valor agregado a ese servicio principal, lo que no se dio en la especie; y contrario al análisis efectuado, el demandante pretende hacer valer servicios que no formaron parte de los servicios que se contrataron y no son de aquellos que las partes acordaron que fueran prestados como servicios adicionales, dado que no tienen su fuente ni origen en el contrato y entender lo contrario sería extender el contrato más allá de lo que la ley autoriza.

**QUINCUAGÉSIMO PRIMERO:** Que, por razones de economía procesal se reproduce toda la prueba descrita y las alegaciones y dichos de las partes en los considerandos que hacen referencia a ello, y que ya fueron analizados con ocasión de la demanda interpuesta por Fondo Nacional de Salud, y coinciden con la pretensión incoada por la ahora demandante Adexus S.A., repitiéndose en su mayoría lo señalado en la contestación de la demanda y su escrito de réplica, habiendo quedado desde ya, acotado que los incumplimientos graves que Fonasa reprochaba a Adexus no eran tales y que por el contrario, quien infringió las disposiciones del contrato, así como la de los acuerdos adoptados durante la ejecución del proyecto, estos son: no proporcionar el gestor de documentación, poner anticipada y unilateralmente término del contrato, no pagar los servicios prestados y aplicación de multas por retrasos inexistentes e infundados, según quedó acreditado.

**QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO:** Que, de lo que se lleva razonado, ha quedado claramente establecido, que incumplió el contrato fue Fonasa, por lo que desde ya, cabe rechazar la excepción de contrato no cumplido alegada por la ahora demandada, y como ha quedado plasmado fundamentalmente en el considerando cuadragésimo séptimo precedente.

**QUINCUAGÉSIMO TERCERO:** Que por su parte, la demandada Fonasa alega la falta de legitimación para demandar el cobro de prestaciones e indemnización de perjuicios por ser sus pretensiones improcedentes.

Cabe señalar, al respecto, que la alegación efectuada corresponde a consideraciones de fondo que deberán verse en el escenario de la prueba, no



«RIT»

Foja: 1

siendo los presupuestos aleados propios de este tipo de institución, toda vez que Adexus sí se encuentra legitimado para accionar en contra, por tener un interés en ello y ser parte de la relación contractual.

**QUINCUAGÉSIMO CUARTO:** Que ahora bien, las prestaciones que Adexus solicita se traducen en prestaciones devengadas y no pagadas por distintos conceptos más indemnización de perjuicios por daño emergente y lucro cesante.

**QUINCUAGÉSIMO QUINTO:** Que lo solicitado por Adexus, en relación a las prestaciones efectuadas por la empresa, en virtud de lo comprometido en el propio contrato, y de las cuales no se otorgó por parte de Fonasa los respectivos pagos, lo que Adexus ha cuantificado en la suma de \$3.336.860.730, más las sumas que se devenguen por éste concepto durante el juicio y hasta la prestación efectiva de éstos servicios, más el IVA que corresponda quedado acreditado en autos lo siguiente:

Que, respecto de la Fase 1, cuyo pago se pactó en 48 cuotas, cada una de UF 1.048,06, ha sido la propia empresa Adexus quien ha reconocido el pago de las cuotas N° 1 a 6 y fracción de la cuota N°8, por lo que corresponde analizar la fracción del pago en la cuota N°8, N° 7 y siguientes exigidas por la ahora libelante.

Que respecto al saldo de la cuota N° 8 materializada en la factura N°2220, de fecha 8 de noviembre de 2013, si bien en principio fue rechazada por haberse cedido a factoring, finalmente se autorizó su pago por resolución exenta 4203 de 20 de diciembre de 2013, verificándose su transferencia, ascendiendo ésta a **\$24.305.077.-**

En cuanto a las facturas N°2187, 2260, 2357, 2383, 2393, 2434, 2456, 2478, 2515, 2541, emitidas entre el 1 de octubre de 2013 y el 6 de agosto de 2014, corresponden todas ellas a las cuotas N° 7, y 9 a 17 de la implementación SDI fase 1, no figurando ninguna de ellas canceladas o pagadas y que ascienden a un monto de \$247.351.563.-

**QUINCUAGÉSIMO SEXTO:** Que al respecto, guarda especial relevancia el contrato, que es ley para las partes, y que al ser claro no admite interpretación de esta Juez, indicando que *“previo a cualquier pago la Empresa deberá presentar a Fonasa dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al de la prestación del servicio, el correspondiente estado de pago, la factura y un informe de gestión de servicios prestados, Fonasa dispondrá de un plazo de 5 días máximos hábiles para comunicar la aprobación o rechazo del estado de pago. Transcurrido este plazo, sin que Fonasa comunique la aprobación o rechazo, se entenderá aceptado el estado*



«RIT»

Foja: 1

*de pago. En caso de rechazo, la Empresa deberá resolver o enmendar las observaciones emitidas por Fonasa”.*

**QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO:** Que en la especie, consta que las facturas antes mencionadas y que corresponden a la fase 1 SDI, no fueron pagadas, por lo que desde ya, se condenará a Fonasa a su pago sin IVA, toda vez que estas aparecen exentas de tal gravamen, apreciándose además este hecho en el propio contrato.

**QUINCUAGÉSIMO OCTAVO:** Que por otro lado, y en cuanto a la fase 2 SDE, consta en el contrato que su pago debía efectuarse en 4 cuotas de UF 6.437,45 cada una IVA incluido, acompañando Adexus para ello 4 facturas N° 52960, 52961, 53029 y 53749 emitidas entre los días 26 de noviembre de 2013 al 8 de enero de 2014, las cuales totalizan la suma de \$711.545.423 IVA incluido, por lo que también procede su pago, al no constar que hayan sido enteradas.

**QUINCUAGÉSIMO NOVENO:** Que asimismo, respecto a la fase 2 SDI, Adexus acompañó las facturas N° 2311, 2330, 2356, 2382, 2394, 2435, 2457, 2477, 2517 y 2539, las cuales corresponden a las cuotas 1 a 10 de la SDI fase 2, emitidas entre el día 20 de diciembre de 2013 y el 6 de agosto de 2014, todas ellas exentas de IVA, de acuerdo al contrato y cuya suma asciende a \$232.729.610.-, por lo que también procede su pago, al no constar que hayan sido enteradas.

**SEXAGÉSIMO:** Que, en cuanto la fase 3 SDI, el demandante acompañó las facturas N° 2479, 2516 y 2540, de fechas que median entre el 6 junio 2014 y el 6 de agosto del mismo año, todas las cuales se encuentran exentas de IVA, por un total de \$73.843.947.- por lo que también procede su pago, al no constar que hayan sido enteradas.

**SEXAGÉSIMO PRIMERO:** Que por último, Adexus acompañó la siguientes facturas, correspondientes a la Fase 3 SDE, todas las cuales incluyen IVA y que corresponden a los N° 55767, 55892, 56310 y 56712, las que median entre el 30 de mayo del 2014 y el 6 de agosto del mismo año, las que suman \$1.048.459.245, por lo que también procede su pago, al no constar que hayan sido enteradas.

**SEXAGÉSIMO SEGUNDO:** Que en cuanto a las demás cuotas pactadas en el contrato, de las distintas fases, no se podrá hacer lugar a su pago por no haberse acompañado la documentación pertinente para hacer lugar a su cancelación, por lo que Fonasa sólo **será condenada a pagar la suma de \$2.313.929.788.-**

**SEXAGÉSIMO TERCERO:** Que asimismo, tampoco se podrá acceder al pago de aquellos servicios prestados después del 23 de septiembre



«RIT»

Foja: 1

de 2014, ya que si bien es cierto, la cláusula novena del contrato así lo contemplaba, lo cierto es que ninguna documentación allegó al tribunal en este rubro, por lo que se rechazará la petición del precio por la continuidad del servicio.

**SEXAGÉSIMO CUARTO:** Que ahora bien, Adexus solicitó indemnización por los perjuicios derivados del incumplimiento del instrumento de marras imputable a Fonasa por la suma de \$17.871.156.483, distinguiendo aquellos que constituyeron un detrimento patrimonial experimentado y soportado por su parte, por una parte, y aquellas utilidades o ganancias legítimas que habría percibido en el evento de haberse cumplido el contrato, constituidas por la rentabilidad en función de la cual fue evaluado el proyecto y formulada la propuesta económica, por la otra.

**SEXAGÉSIMO QUINTO:** Que respecto a los primeros, y que la empresa avalúa en \$13.071.956.670, la empresa ha desglosado e identificado por ítems los montos en dinero cuyo pago exige, debiendo analizarse cada uno de ellos, y por tanto cuáles han de ser efectivamente enterados por el Servicio.

**SEXAGÉSIMO SEXTO:** Que sólo se accederá a la devolución de la boleta de garantía en el monto solicitado y que asciende a la suma de **\$1.332.604.395**, toda vez que si bien esta fue pactada en una unidad monetaria distinta, lo cierto es que lo requerido por este concepto es actualmente inferior a la suma cobrada, accediéndose sólo a lo reclamado, toda vez que ella se encontraba condicionada a las mismas causales de término anticipado del contrato contenidas en la cláusula novena del mismo ninguna de las cuales se verificó, por lo que no era procedente su cobro y en consecuencia se accederá a su devolución.

**SEXAGÉSIMO SÉPTIMO:** Que por otro lado, Adexus resume las prestaciones derivadas del daño emergente en costos directos del contrato de Fonasa, tales como costos de venta, por servicios contratados a terceros, gastos de administración consistentes en pagos de servicios honorarios, traslados, alojamientos y otros, costos financieros tales como intereses por operaciones de crédito de leasing, costos de emisión de boletas de garantía y en gastos asignados al mismo contrato que los resume en gastos remuneracionales del personal, todos los cuales evalúa en sendas sumas de dinero, además de cuotas pagadas por contratos de leasing y mutuos para la adquisición de equipos y materiales, cuotas no devengadas de contratos de mutuo, costos de salida de contrato con proveedores, costos de factoring, costos de la boleta de garantía, mayores costos financieros que detalla y otros del mismo estilo.

**SEXAGÉSIMO OCTAVO:** Que, en toda relación contractual, debe operar la buena fe contractual y el deber de honestidad que pesa sobre las



«RIT»

Foja: 1

partes al contratar, contenidas en el artículo 1.546 del Código Civil; es decir, que los individuos que acuerdan una determinada relación contractual, deben prever, en su fuero interno, que ella producirá los efectos propios y usuales que engendra una relación semejante, y esto es, la buona fides y **a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella.**

**SEXAGÉSIMO NOVENO:** Que previamente y al respecto, debe tenerse presente que todo contrato de larga duración, conmutativo, oneroso y de tracto sucesivo, como el sublite, envuelve un riesgo de que las cosas no resulten como las partes lo habían previsto, y entonces es el Juez quien, interpretando el contrato, deberá resolver acerca de las circunstancias imprevistas, restableciendo el equilibrio roto, ello importa la de pagar “lo que equivale a la prestación que se recibe”, lo que es un elemento de la esencia de estos contratos, de lo contrario se transforma en un enriquecimiento ilícito para una de las partes.

**SEPTUAGÉSIMO:** Que, de lo dicho anteriormente, los rubros que Adexus pretende se le cancelen, forman parte del quehacer propio de la empresa y su responsabilidad para aquellos con los cuales debe tratar, para poder lograr su cometido en el contrato sublite y ello, no es responsabilidad del demandado, como tampoco lo es los gastos en los que haya incurrido por líneas de crédito y préstamos solicitados a bancos del extranjero, lo que además de no haber sido acreditado, no le constan a esta Juez, hayan sido por este sólo contrato, razones todas, que conllevan a rechazar los daños emergentes solicitados por estos conceptos, con la salvedad de lo señalado respecto a la devolución de la boleta de garantía.

**SEPTUAGÉSIMO PRIMERO:** Que, el ahora demandante, solicita además el lucro cesante, por la ganancia legítima que habría dejado de percibir en el evento de haberse cumplido el contrato, en razón de los costos netos totales presupuestados, sobre los cuales se estimó un margen de utilidad del 23,4% y que Adexus traduce en UF 215.990,97, que es lo que dejó de ganar al haber puesto Fonasa término anticipado al contrato, solicitando \$5.216.428.155.-

**SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO:** Que el lucro cesante es una forma de daño patrimonial que consiste en la pérdida de una ganancia legítima o de una utilidad económica por parte de la víctima como consecuencia del daño, y que ésta no se habría producido si el evento dañino no se hubiera verificado.

Ha de pedirse, pues, un razonable grado de certeza, equivalente a una sólida probabilidad, que se traduce en una composición de los extremos y que se reflejará en la prueba.



«RIT»

Foja: 1

Por una parte, se excluirá un detallado rigor, sobre todo en la fijación de la cuantía; y, por otra, evitando proposiciones antojadizas o notoriamente aleatorias en su existencia, se deberán probar elementos objetivos que permitan desprender verosímilmente un curso futuro normal sobre la base de una ganancia hasta ahora producida.

**SEPTUAGÉSIMO TERCERO:** Que, el demandante debe probar y acreditar debidamente el lucro cesante para convencer al juez de su existencia, no se puede utilizar directamente la ganancia no obtenida sino que se deben emplear otros hechos que demuestren que esa ganancia realmente se habría producido de no ser por el daño o incumplimiento correspondiente, sin que allegara prueba suficiente que logre el convencimiento de este Tribunal en orden acreditar cual es el quantum que se dice habría dejado de percibir el ahora demandante, no aportando en nada la testimonial del demandante al respecto.

**SEPTUAGÉSIMO CUARTO:** Que el actor ha solicitado también, reajustes e intereses, contados desde el 23 de septiembre de 2014 o la fecha que el Tribunal determine; al respecto se accederá a los primeros sólo a contar de la dictación de esta sentencia al tratarse de un juicio declarativo y su carácter de compensatorio de acuerdo a la variación que experimente el I.P.C.; en cuanto a los intereses, se aplicarán intereses corriente para operaciones no reajustables desde que el deudor se encuentre en mora, es decir, desde que esta sentencia se encuentre ejecutoriada, ambos hasta la fecha de su pago efectivo.

**SEPTUAGÉSIMO QUINTO:** Que, lo demás alegado, así como prueba rendida no analizada pormenorizadamente en nada altera a lo que se lleva razonado, por lo que se omite su pronunciamiento.

Y vistos, lo dispuesto en los artículos 44, 1437, 1545, 1546, 1547, 1698, 2314 y siguientes del Código Civil, artículos 144, 160, 170, 254 y siguientes, 341, 342, 346, 358, 384, 385, del Código de Procedimiento Civil, Ley 19.886, Ley 18.575 y demás normas pertinentes, se **RESUELVE:**

- I. Que se rechazan las tachas opuestas en contra de los testigos de la parte Fondo Nacional de Salud, don Patrick Antonio Quintana Latoja, don Jorge Luis Lara Rojas, doña Julia de las Nieves Jorquera Rodríguez, don Manuel Jesús Rojas Soto, doña Raquel de las Mercedes Calquín Riquelme, don Cristian Rodrigo Troncoso Sepúlveda, doña Estefanía Pamela Jerez Reyes.
- II. Que asimismo, se rechazan las tachas opuestas en contra de los testigos de Adexus S.A., don José Miguel Piquer Gardner, don Gino Paulo Olave Bavestrello, don Juan Carlos Flores Rivas.
- III. Que se rechaza en todas sus partes la demanda incoada a fojas 1, por Fondo Nacional de Salud en contra de Adexus S.A., sin costas.



«RIT»

Foja: 1

- IV. Que se acoge la demanda incoada a fojas 146, por Adexus S.A. en contra de Fondo Nacional de Salud, sólo en cuanto se condena a esta última a pagar la suma de **\$2.313.929.788** (dos mil trescientos trece millones novecientos veinte nueve mil setecientos ochenta y ocho pesos), por concepto de prestaciones devengadas y no pagadas, más la suma de **\$1.332.604.395** (mil trescientos treinta y dos millones seiscientos cuatro mil trescientos noventa y cinco pesos) por concepto de devolución del pago de boleta de garantía en el rubro de daño emergente, no haciéndose lugar a las demás prestaciones y al lucro cesante, sin costas por no haber resultado totalmente vencido.
- V. Que a las sumas antes indicadas se les aplicarán reajustes e intereses de acuerdo a lo preceptuado en el considerando septuagésimo cuarto de este fallo.

Consúltese si no se apelar.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

**ROL: C- 22385-2016**

**Dictada por Doña Sylvia PAPA Beletti, Juez Titular.-**

Se deja constancia que se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso final del art. 162 del C.P.C. en **Santiago, treinta de Diciembre de dos mil diecinueve.-**

