



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CONTRATO N° 12/2022

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO, de [redacted] Ingeniero Agrónomo, del domicilio de [redacted] con Documento Único de Identidad número [redacted] en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Director de Administración de la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con Número de Identificación Tributaria [redacted] [redacted] calidad acreditado con Acuerdo número cuarenta y cinco de fecha catorce de mayo de dos mil dieciocho, emitido por el presidente de la Defensoría del Consumidor, licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de la institución, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORIA**"; y por la otra parte,

de [redacted] del domicilio de [redacted] [redacted] con Documento Único de Identidad [redacted] y Número de Identificación Tributaria [redacted] actuando en nombre y representación en su calidad de [redacted] de la sociedad **CTE TELECOM PERSONAL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que podrá abreviarse **CTE TELECOM PERSONAL,S.A. DE C.V.**, de nacionalidad [redacted] del domicilio de [redacted] con Número de Identificación Tributaria [redacted] / Número de Registro [redacted]

[redacted] tal como lo compruebo con: a) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de [redacted] las ocho horas y treinta y dos minutos del día [redacted]

e inscrita en el Registro de Comercio al número [redacted] del libro [redacted] del Registro de Sociedades, de [redacted] el [redacted]

b) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Modificación al Pacto Social, otorgada ante los oficios notariales de [redacted] a las ocho horas y quince minutos del día [redacted] Registro de Comercio al número [redacted] del Registro de Sociedades, de [redacted] el [redacted]

; c) fotocopia certificada de Credencial de Elección de Junta Directiva, celebrada el [redacted] e inscrita en el Registro [redacted]

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

de Comercio al número del Registro de Sociedades, de el

); en la cual consta la elección de los directores para un periodo de TRES AÑOS a partir de inscripción de dicha credencial; d) fotocopia certificada de credencial de nombramiento del Gerente General, inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Sociedades, de el

fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Poder Especial, otorgada a mi favor por en calidad de

de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ante los oficios notariales de a las siete horas del día seis de

de e inscrito en el Registro de Comercio al número del Registro de Otros Contratos Mercantiles, del folio de

de el cual se me faculta para comparecer y firmar

documentos como el presente, y en adelante me denominaré "EL CONTRATISTA" y en

los caracteres dichos otorgamos el presente **CONTRATO DE "SERVICIO DE TELEFONIA FIJA**

Y CELULAR PARA LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR", adjudicado

mediante el proceso de Libre Gestión N° 6/2022 y que se regirá por las cláusulas que a

continuación se detallan: I. **OBJETO DEL CONTRATO:** Contratar los servicios de Telefonía

Fija y Celular para las oficinas de la Defensoría del Consumidor, a fin de garantizar la

comunicación efectiva entre el personal de la Institución así como la comunicación

necesaria para la resolución de casos en beneficio de las demandas de los

consumidores. II. **FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La Defensoría hace constar que el

presente contrato será pagado con fondos provenientes del GOES. III. **PRECIO Y FORMA**

DE PAGO: El precio del servicio es de hasta **TREINTA Y OCHO MIL DÓLARES DE LOS**

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 00/100 CENTAVOS (\$38,000.00), el cual incluye el

Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA);

compuesto por los cargos básicos, más el consumo estimado anual pagadero sesenta

días después de la presentación de cada factura, la cual se elaborará conforme al

consumo mensual de cada servicio, siguiendo el procedimiento que a continuación se

detalla: La Contratista deberá presentar factura de consumidor final con sus respectivos

reportes en la Unidad de Logística de la Defensoría, en donde se elaborará un acta de

recepción por cada servicio proporcionado que será firmada por ambas partes;

posteriormente, la factura será remitida a la Unidad Financiera Institucional, quien

emitirá el Quedan; así mismo el contratista deberá presentar declaración jurada en la

que establezca el número de cuenta bancaria que designe para la realización de los

pagos. Además, se hará la retención del 1% de IVA según lo establecido en Oficio No.

8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, la cual deberá ser reflejada en la factura de

Consumidor final presentada. La presentación de la factura debe hacerse durante los

primeros quince (15) días del mes siguiente a la prestación de los servicios, siempre y

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

cuando el servicio haya sido aprobado por la Defensoría. Queda especialmente convenido que la contratista no podrá cambiar en su oferta la forma de pago aquí establecida. **IV. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo del presente contrato será de DOCE (12) meses, contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós. **V. LUGAR, CONDICIONES DE ENTREGA Y RECEPCION DEL SERVICIO:** La Contratista deberá proporcionar: **1) Servicio de telefonía fija (5) E1'S ISDN** en cada una de las oficinas de la Defensoría del Consumidor de acuerdo al detalle siguiente: a) En las Oficinas administrativas ubicadas en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; b) en el CALL CENTER(910) ubicado en Calle Circunvalación número veinte, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; c) en el Centro de Solución de Controversias ubicado en Edificio IPSFA sexto nivel en 55 avenida norte y alameda Roosevelt, San Salvador, se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; d) en la oficina Tribunal Sancionador, ubicada en final 7º Calle Poniente y pasaje "D" No. 5143, Colonia Escalón, San Salvador, se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; e) en la oficina Regional de Occidente, Santa Ana ubicada en Barrio San Sebastián, 8ª avenida sur entre 7ª y 9ª calle Poniente, número veintitrés, municipio y departamento de Santa Ana, se instalará un (1) enlace denominado E1 ISDN; **2) Telefonía fija Oficina Regional de San Miguel.** Se instalarán cuatro (4) líneas análogas para oficina Regional de Oriente ubicada en 8º Av. Sur y 15º Calle Oriente, Antiguo Batallón Arce, San Miguel; **3) Telefonía fija para ventanillas de Atención Ciudadana.** Se instalará doce (12) líneas análogas para ventanillas de atención ciudadana de acuerdo a las siguientes direcciones: **a. Ventanilla Cojutepeque,** ubicada en Calle José Francisco López Avenida Los Héroes, Cojutepeque; **b. Ventanilla San Vicente,** ubicada en Calle 1º de julio y 2da. Avenida norte, casa N°9, San Vicente; **c. Ventanilla Usulután,** ubicada en Final 4ª. Avenida sur, Centro de Gobierno, Usulután; **d. Ventanilla Sonsonate,** ubicada en Colonia Santa María, pasaje "A" N°13,14 y 15, Sonsonate; **e. Ventanilla Sensuntepeque,** ubicada en 5ª. Avenida sur N°18 Barrio El Calvario, Centro de Gobierno, Sensuntepeque; **f. Ventanilla Soyapango,** ubicada en Casa de la Cultura ubicada en Calle Roosevelt y primera Avenida Norte, contiguo a Guardería Municipal, Soyapango; **g. Ventanilla de La Unión,** ubicada en Gobernación Política de la Unión en tercera Calle Poniente y Segunda Avenida Norte No 1-3, Departamento y Municipio de la Unión; **h. Ventanilla de Morazán,** ubicada en Edificio Centro de Gobierno Morazán en Barrio El Centro, segunda calle poniente y tercera avenida Sur, municipio de San Francisco, departamento de Morazán; **i. Ventanilla de La Paz,** ubicada en Edificio de Centro de Gobierno La Paz, Gobernación Política departamental de La Paz en kilómetro 56 y final décima avenida sur, municipio de Zacatecoluca, departamento de La Paz; **j. Ventanilla de Ahuachapán,** Gobernación Política Departamental de Ahuachapán en 1ª. Avenida Sur y 5º Calle Oriente No. 42, Barrio Santa Cruz, Ahuachapán; **k. Ventanilla de Chalatenango,** Barrio San Antonio, La Palma Chalatenango, Chalatenango (a la par del museo de Artesanías

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Fernando Lloret); y **I. Ventanilla en San Miguel**, Centro de Gobierno, Departamento de San Miguel, en 8ª. Avenida Sur y 15 Calle Poniente, Ciudad Mujer, San Miguel. Estas líneas sólo deberán estar habilitadas para realizar llamadas directas a Call Center de la Defensoría del Consumidor, no deberán ser habilitadas para otro tipo de llamadas y tendrán acceso a recibir llamadas; **4) Servicio de telefonía celular:** a) Ciento veintitrés (123) líneas celulares distribuidos de la siguiente manera: **a) Una (1) línea celular con aparato tipo A** con función de oficina móvil **10gb**, autorizada para el servicio de mensajes de textos, multimedia grps y roaming y deberán incluir como mínimo las especificaciones contenidas en la cláusula VII. Especificaciones técnicas del servicio requerido establecidas en los Términos de Referencia del proceso por Libre Gestión 6/2022; **b) cuarenta y cuatro (44) líneas celulares (teléfono tipo B)** distribuidos de la siguiente manera: una (1) con función de oficina móvil de 10GB, tres (3) líneas celulares tipo B con función de oficina móvil **6gb**, no autorizadas para el servicio de mensajes de textos, multimedia, grps y roaming); cuarenta (40) tipo B con función de oficinas móvil de 3GB y WathasApp ilimitado, no autorizadas para el servicio de mensajes de texto, multimedia, grps y roaming); **c) Cuarenta y cinco (45) líneas celulares tipo B SIM Card (sin teléfono)** con función de oficina móvil 6GB y WahtsApp ilimitado; **d) Cinco (5) SIM sin Teléfono** solo con 10GB; con cobertura a nivel nacional con función de oficina móvil; y **e) Veintiocho (28) líneas celulares (teléfono tipo C)** con función de oficina móvil de 3gb y servicio de WhatsApp ilimitado, no autorizada para el servicio de mensajes de textos, multimedia, grps y roaming. **Doce (12) de estas líneas** con la aplicación de Waze ilimitada **VI. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** La Defensoría pagará a la Contratista el valor del contrato de acuerdo a las cifras presupuestarias para el año dos mil veintidós en la forma establecida en la cláusula III de este contrato. **VII. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PRODUCTOS ESPERADOS:** El Contratista se obliga a: **a)** prestar el servicio de telefonía fija y móvil en los términos propuestos en la oferta Técnica y Económica presentada; **b)** Instalar los enlaces de telefonía fija denominados E1 ISDN, en las oficinas que se indican en la cláusula V de este contrato; **c)** prestar el servicio de telefonía celular mediante setenta y tres (73) aparatos telefónicos móviles que se detallan en la cláusula V de este contrato; **d)** proporcionar el cableado necesario para la conexión de los enlaces; **e)** proporcionar todo el tráfico de llamadas que requiera la Defensoría entre los E1's, líneas de telefonía analógica y celulares contratados sin costo, para lo cual se podrá programar la marcación de cada aparato usando códigos abreviados de marcación corta o el número de 8 dígitos completo asignado a cada teléfono; **f)** proveer 100 (cien) números DID, por cada E1 contratado sin costo adicional y treinta (30) canales de acceso para cada E1; **g)** los accesos de los servicios E1's deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para las oficinas Centrales y call center ubicadas en el Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, oficina Centro de Solución de Controversias ubicada en Edificio IPSFA sexto nivel ubicado en 55av. Norte y alameda Roosevelt, San Salvador, oficina Tribunal Sancionador ubicada en final séptima calle poniente y pasaje

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

D número 5143, Colonia Escalón, San Salvador, oficina Regional de Occidente ubicada en Barrio San Sebastián, 8ª avenida Sur entre 7ª y 9ª calle Poniente número 23, Santa Ana; **h)** Los accesos de línea fija deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para : oficina ubicada en 8ª avenida sur y 15 calle oriente Antiguo Batallón Arce, San Miguel; **l)** proporcionar reportes telefónicos mensuales de forma electrónica de cada una de las líneas fijas y celulares contratadas, el formato deberá ser TXT o XLS y deberá ser enviado a la cuenta de correo electrónico del administrador del sistema al correo de la herramienta solicitada.

Para el caso de los El's deberá proporcionar un detalle de tráfico de llamadas salientes, detallando llamadas nacionales, larga distancia nacionales, llamadas internacionales y llamadas hechas a teléfonos celulares por cada una de las líneas telefónicas; **j)** proporcionar seguros contra robo, hurto y daño para todos los celulares provistos; **k)** adicionar los nuevos aparatos de línea fija o celular que requiera la Defensoría, los cuales deberán tener un costo igual o menor a los contratados y el período de contratación de éstos no excederá a la fecha de finalización del presente contrato; **l)** prestar a domicilio los servicios de revisión o diagnóstico por fallas de los aparatos celulares provistos, sin costo adicional, cada vez que la Unidad de Logística de la Defensoría lo requiera mediante notificación a la Contratista; **m)** En caso de fallas y reparaciones el tiempo máximo de estadía en taller de un aparato celular no deberá exceder de 7 días calendario, y deberá entregar un aparato en calidad de préstamo durante dicho período. Si el aparato telefónico no tiene reparación, el proveedor deberá proporcionar un aparato nuevo de iguales características, en cumplimiento al seguro proporcionado. Si determinan que el usuario del terminal ha hecho uso indebido del equipo el proveedor deberá suministrar un reporte técnico que documenten y comprueben las causas y el mal uso. Este requisito es indispensable para la contratación del servicio, y el no cumplimiento generará la aplicación de las penalizaciones que se establezcan en el contrato. Si el teléfono presentase fallas de fabricación durante el período del contrato, será responsabilidad del proveedor asimilar los costos de reparación del mismo o proporcionar un aparato nuevo de iguales características, durante se mantenga vigente el contrato; **n)** proporcionar un aparato nuevo de iguales o superiores características si el aparato telefónico no tiene reparación, a menos que el usuario haya hecho uso indebido del equipo, en cuyo caso el contratista deberá aportar la prueba técnica que determina las causas. En caso de fallas y reparaciones el tiempo máximo de estadía en taller de un aparato celular no deberá exceder de siete días calendario, y deberá entregar un aparato en calidad de préstamo durante dicho período; **o)** configurar sin costo y a requerimiento del Administrador del contrato, el bloqueo automático en los aparatos celulares para las siguientes modalidades: 1) Por montos consumidos a números fuera del grupo; 2) Por números específicos; 3) Bloqueo a llamadas celulares, internacionales y números fijos; 4) notificaciones de alarmas de consumo vía SMS y correo electrónico, los cuales no tendrán costo alguno; **p)** tener a

Paulo



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

disposición de la Defensoría un centro de atención (NOC o Help Desk) para reportar fallas o evacuar consultas de los servicios las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, especificando números telefónicos y procedimientos para la atención de fallas ante un requerimiento; q) proporcionar una herramienta de gestión y administración de los servicios de telefonía denominada Administrador Virtual (AVI). Esta herramienta deberá ofrecer las siguientes funcionalidades: i) Control de destinos (red privada de voz nacional, internacional y celular); ii) Control de marcación por franjas de horario; iii) permitir configuración de numeración corta; iv) configuración de umbrales de minutos (por rango de minutos o su equivalente en montos por cada línea o DID; v) configuración de perfiles de usuarios y por grupos; vi) consulta por transacciones realizadas en un rango de fechas por cada una de las líneas, ya sea fija o celular; vii) la herramienta deberá estar incluida como parte del servicio y sin costo alguno para institución; viii) se deberá proveer una capacitación en el uso de la herramienta a la persona que se designe. r) La facturación de todos los servicios solicitados, deberá ser presentada en los primeros 15 días de cada mes; detallando cada uno de los costos por servicios; así como también el monto total de llamadas suministradas por el proveedor del servicio y otros operadores separados por cada uno de estos. Adicionalmente a la factura deberá de anexar las bitácoras con los respectivos costos y duración en tiempo de las llamadas efectuadas por cada una de las líneas que conforman los E1, líneas IDSN y líneas móviles; previo envío del archivo electrónico al Administrador del Sistema a los correos:

y

VIII. ADMINISTRADOR DEL

CONTRATO: De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la LACAP, el administrador del contrato será el (la) jefe (a) de la Unidad de Logística de la Defensoría del Consumidor.

IX. PROHIBICIÓN DE CESIÓN: Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato.

X. CLASE Y MONTO DE GARANTÍA: Como garantía del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, la Contratista se obliga a presentar a la Defensoría dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma de este contrato, una garantía de fiel cumplimiento mediante fianza a nombre de la Defensoría del Consumidor por el valor de **TRES MIL OCHOCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,800.00)**, que equivalen al 10% del monto total del contrato. Esta garantía tendrá una vigencia de TRECE (13) meses contados a partir del uno de enero de dos mil veintidós y será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta a la Contratista cuando haya cumplido sus obligaciones contractuales.

XI. CAUSALES DE EXTINCIÓN: Este contrato se extinguirá por las causales establecidas en el artículo 93 de la LACAP, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 del Reglamento de la LACAP y demás normativa aplicable. También se extinguirá el contrato por la cesión de las obligaciones emanadas del mismo, hecho por el Contratista a terceros.

XII. MULTAS POR ATRASOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA: La

Raul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley y el presente contrato, y especialmente en caso de mora o incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicarán las multas establecidas en el artículo 85 de la LACAP, las que serán impuestas por la Defensoría, a cuya competencia se somete. **XIII. RESPONSABILIDAD POR DEFICIENCIAS Y PLAZO DE RECLAMOS:** A partir de la recepción formal del servicio, la Contratante por medio de la Unidad de Logística, podrá efectuar reclamos por escrito respecto a cualquier inconformidad sobre el servicio, notificando a la Contratista por escrito el mismo día o el siguiente, dependiendo del tipo de reclamo que se presente y a la naturaleza del servicio. La Contratante anexará notas de atención al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar su experiencia. **XIV. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y PRÓRROGA:** El presente Contrato podrá ser modificado o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de común acuerdo y de conformidad con lo establecido en los artículos 83 y 83-A de la LACAP, siempre que concorra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor; b) cuando existan nuevas necesidades; c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la Defensoría emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga, debidamente razonada, la cual una vez firmada y aceptada por las partes permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XV. DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte de este Contrato y se tienen por incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al mismo: a) Oferta Técnica y Económica del servicio presentada por la Empresa; b) Garantía de Cumplimiento de Contrato; c) términos de referencia del proceso por libre gestión No. 6/2022; **XVI. RETRASO NO IMPUTABLE AL CONTRATISTA:** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados, la Contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones dentro de la vigencia del presente contrato, de conformidad con el artículo 86 de la LACAP. Los motivos serán evaluados por la Defensoría y siendo procedentes se elaborará la resolución respectiva, la cual formará parte integral del presente Contrato. **XVII. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la LACAP con excepción del arbitraje. **XVIII. JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** Para los efectos de este Contrato las partes se someten a la LACAP, así como a la legislación vigente de la República de El Salvador en lo que aplique y señalan como domicilio especial el de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XIX. LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal caso la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio Defensoría del Consumidor, Plan de La Laguna,

Paul

