



INSTITUTO  
SALVADOREÑO  
DE BIENESTAR  
MAGISTERIAL

Esta es una versión pública del documento original de conformidad con los art. 6, 24 y 30 de la LAIP en lo relativo a la información confidencial y datos personales.



INSTITUTO  
SALVADOREÑO  
DE BIENESTAR  
MAGISTERIAL

Oficinas Administrativas: Calle Guadalupe Nro. 1346 y 1350, Col. Médica, San Salvador, El Salvador,  
C.A. Conmutador 2239-9200, GACI: 2239-9220 y 2239-9221, Fax: 2239-9267

**CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS Nro. OC-021/2022-ISBM**  
**SUSCRITO EN VIRTUD DE LA RESOLUCIÓN DE RESULTADOS Nro. 168/2021-ISBM**  
**LICITACIÓN PÚBLICA Nro. 004/2022-ISBM**  
**"SUMINISTRO DE SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL PARA LA**  
**POBLACIÓN USUARIA DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO**  
**SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, A PARTIR DE LA ORDEN DE INICIO AL 31 DE**  
**DICIEMBRE AÑO 2022"**  
**FUENTE DE FINANCIAMIENTO: RECURSOS PROPIOS**

Nosotros, **SILVIA AZUCENA CANALES LAZO**, [REDACTED] años de edad, Licenciada en Fisioterapia y Terapia Ocupacional, del [REDACTED], Departamento [REDACTED], portadora de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED] y Número de Identificación Tributaria [REDACTED], actuando en nombre y representación del INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, en mi carácter de Representante Legal de la referida Institución, la cual es una entidad oficial autónoma, de derecho público, del domicilio de la Ciudad y Departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce guion doscientos veintiún mil ciento siete guion ciento tres guion siete, personería que acredito por medio de: 1) Ejemplar del Diario Oficial Número DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS, Tomo TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE, de fecha dieciocho de diciembre de dos mil siete; en donde aparece publicada la Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, aprobada por medio de Decreto Legislativo Número CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO, de fecha veintidós de noviembre de dos mil siete, del cual consta que el INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, es de las generales antes descritas, que la dirección y administración del mismo está a cargo de un Consejo Directivo, el cual está integrado por nueve Directores Propietarios, uno de los cuales será el Director Presidente, quien durará en sus funciones un período de CINCO AÑOS y será nombrado por el Señor Presidente de la República; que dentro de las atribuciones del Consejo Directivo se encuentra la de acordar la celebración de todo tipo de contratos; que el Director Presidente del Consejo Directivo, es el Presidente del Instituto y ejerce la representación legal del mismo; 2) Ejemplar del Diario Oficial Número CIENTO SESENTA Y TRES, Tomo CUATROCIENTOS VEINTICUATRO, de fecha tres de septiembre de dos mil diecinueve, que contiene el Acuerdo Ejecutivo Número TRESCIENTOS VEINTINUEVE, emitido por el Señor Presidente de la República, Nayib Armando Bukele Ortiz, el día tres de septiembre de dos mil diecinueve, por medio del cual se nombró como Directora Presidenta del Consejo Directivo del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, para el período de CINCO AÑOS a partir del día cuatro de septiembre de dos mil diecinueve. 3) Certificación del Acuerdo tomado por el Consejo Directivo del ISBM, en el Subpunto CUATRO PUNTO CUATRO del PUNTO CUATRO del Acta Número CIENTO CUARENTA Y UNO de la sesión ordinaria del Consejo Directivo del ISBM, celebrada en esta ciudad, el día quince de diciembre de dos mil veintiuno, mediante el cual, se me autorizó para firmar el presente Contrato; y que en adelante me denominaré "el ISBM" o "el Contratante" por una parte y por la otra parte la señora ANABELA DE LA PAZ OSORIO DE AMAYA, [REDACTED] de edad, DOCTORA EN CIRUGÍA DENTAL, del domicilio [REDACTED] Departamento [REDACTED], portadora de mi Documento Único de Identidad Número [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]



inscrita ante la Junta de Vigilancia de la Profesión Odontológica al número uno dos dos seis (JVPO:1226); y que en este documento me denominaré "La Contratista"; convenimos en celebrar el presente CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS, regulado dentro de su marco general por la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública en adelante LACAP y el Reglamento de la referida ley (RELACAP), bajo las cláusulas siguientes: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente Contrato, es establecer y regular las relaciones, derechos y obligaciones de las partes contratantes, a efecto que la Contratista suministre servicios de Odontología o Cirugía Maxilofacial para la población usuaria del Programa Especial de Salud del ISBM, que le han sido adjudicados a satisfacción del ISBM, de conformidad a las condiciones definidas en este instrumento y en los demás documentos contractuales, especialmente lo establecido en las Bases de la Licitación Pública Número CERO CERO CUATRO/DOS MIL VEINTIDÓS-ISBM normativa aplicable e interpretaciones que emita el ISBM, conforme al detalle siguiente:

NRO. DE ITEM	TIPO DE SERVICIO	MUNICIPIO	CONTRATISTA	MONTO MÁXIMO MENSUAL EN US\$ (incluye IVA)	MONTO MÁXIMO TOTAL EN US\$ (incluye IVA)
25	ODONTOLOGIA	SAN MIGUEL	ANABELA DE LA PAZ OSORIO DE AMAYA NIT: [REDACTED] JVPO: 1226	\$800.00	\$9,600.00

LOS BENEFICIARIOS Y/O BENEFICIARIAS DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, SON LOS USUARIOS Y USUARIAS DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO CINCO DE LA LEY DEL ISBM. **II) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte de éste Contrato y se tienen por incorporados al mismo, con plena aplicación, los siguientes documentos: **a)** las Bases de la Licitación Pública Número CERO CERO CUATRO/DOS MIL VEINTIDÓS-ISBM denominada **SUMINISTRO DE SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL PARA LA POBLACIÓN USUARIA DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, A PARTIR DE LA ORDEN DE INICIO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE AÑO DOS MIL VEINTIDÓS** y adendas, enmiendas o aclaraciones si las hubiera. **b)** La Oferta presentada por la Contratista; **c)** La Resolución de Resultados de la Licitación Pública en referencia; **d)** La Orden de Inicio correspondiente y la garantía de cumplimiento de contrato; **e)** Las Resoluciones Modificativas del presente Contrato que fuere necesario emitir; **f)** La Normativa Institucional y la especial del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial que le fuere aplicable; **g)** La NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA SUB-ESPECIALIZADA, ODONTOLOGÍA Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL PARA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL o la normativa que se encuentre vigente durante la ejecución del presente Contrato. La Contratista, se obliga expresamente a cumplir en forma satisfactoria, con todas las funciones establecidas en los instrumentos anteriores y muy especialmente, con las normativas a que se refieren los literales "F" y "G" de esta misma cláusula. Es entendido y aceptado que este Contrato se antepone a toda comunicación previa, entendimiento o acuerdos, ya sean orales o escritos entre las partes. En caso de ambigüedad, controversia, duda o disputa en la interpretación del Contrato y demás documentos contractuales, el texto del Contrato prevalecerá, salvo en el caso de la norma técnica, caso en el cual prevalecerá ésta última. La Contratista, se compromete a recibir la inducción administrativa, impartida por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, para la buena ejecución del mismo,



razón por la cual no podrá alegar el desconocimiento de tales disposiciones. **III) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a Recursos Propios del ISBM, para lo cual se ha verificado la correspondiente asignación presupuestaria. Por el suministro de los servicios objeto del presente Contrato, el ISBM pagará sobre los servicios consumidos y conforme a los precios ofertados un monto máximo total de hasta **NUEVE MIL SEISCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$9,600.00) IVA INCLUIDO**, el cual será pagado por el ISBM, en alícuotas mensuales, vencidas equivalentes a los servicios consumidos hasta por **OCHOCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$800.00) IVA INCLUIDO**. Asimismo, a dichos montos se les harán las retenciones de ley aplicables. La Contratista, deberá respetar el monto mensual establecido ya que los sobregiros de dichas cantidades no serán cancelados por el ISBM. Tampoco podrán utilizarse previamente los montos asignados al mes siguiente que se reporta para pago. La Contratista y el ISBM acuerdan que el pago será realizado mediante abono a la cuenta que a continuación se detalla:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA	NOMBRE DE LA CUENTA	NÚMERO DE CUENTA
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

En defecto de lo anterior, podrá cancelarse mediante Cheque o de la forma o medios establecidos por la Unidad Financiera Institucional del ISBM. La contratista deberá presentar a la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, en los primeros quince días del mes siguiente al de la entrega de sus servicios, cumpliendo con lo establecido en la NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA SUB-ESPECIALIZADA, ODONTOLOGÍA Y CIRUGÍA MAXILOFACIAL PARA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, los siguientes documentos: Se pagarán mensualmente los servicios suministrados, según los montos autorizados por ISBM. El pago se hará efectivo dentro de los 8 días hábiles posteriores a la emisión del QUEDAN correspondiente, para lo cual el Contratista deberá presentar en la ventanilla de Recepción de documentos y emisión de Quedan: a) Acta(s) de recepción a satisfacción debidamente firmadas por el Administrador del Contrato y por la persona que entrega por parte del Contratista conforme a lo establecido en el Art. 82 Bis de la LACAP y 77 del RELACAP. Nota: Si el Contratista no puede presentar personalmente los documentos a cobro, podrá presentar a través de terceros con firma legalizada o autorizar una persona por medio de nota dirigida a los Administradores de Contrato para que firme y selle en nombre del ofertante las Actas de recepción que se deriven de la entrega del suministro contratado, de lo contrario toda documentación presentada para tramite de cobro deberá ser firmada única y exclusivamente por el contratista, conforme al artículo 77 del RELACAP. b) Factura de consumidor final a nombre del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial en la que se indiquen una descripción, la cantidad, el precio unitario de los servicios entregados a población usuaria del ISBM con IVA INCLUIDO. En la Factura deberá aparecer deducido el 1% de dicho impuesto, según Resolución Nro. 12301-NEX-1745-2008, de fecha 26 de agosto de 2008, emitida por el Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos; facturaciones deberán ser enviadas a las Oficinas Centrales y/o Policlínicos San Miguel y Santa Ana. c) Censo Diario de Actividades e Informe Mensual de actividades, en forma escrita y magnético en disco compacto, según formato digital proporcionado por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial; al censo escrito se anexarán las referencias correspondientes y deberá estar firmado y sellado por el proveedor. d) Informe de servicios prestados. E) Hoja de control mensual de procedimientos realizados, anexándole los documentos de respaldo cuando el caso lo requiera. f)



Cualquier otro tipo de información que determine el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. Los censos e informes serán presentados en forma impresa y digital (podrá presentarse en disco compacto o memoria, que será devuelta al Contratista, después que el ISBM capture la información). El ISBM, se reserva el derecho de modificar o cambiar los documentos requeridos, y que estén de acuerdo a las disposiciones legales vigentes. Todos los documentos antes descritos deberán ser entregados en forma oportuna, completamente llenos, en original, sin enmendaduras, alteraciones o tachaduras en las oficinas centrales y/o centros de atención regional del ISBM. De existir documentación con observaciones el personal designado por la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, notificará las mismas a la Contratista y al Administrador de Contrato, concediendo un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación para la presentación de la subsanación correspondiente (en casos excepcionales debidamente justificados la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, previa evaluación del administrador de contrato, podrá prorrogar el plazo otorgado). Si la contratista no presenta o subsana las observaciones se archivará su solicitud de pago sin más trámite que la notificación correspondiente. Quedará a salvo el derecho de presentar nueva petición, si fuera procedente conforme a la Ley, es decir sino ha prescrito su acción de cobro, cabe mencionar que en los casos que en la documentación de cobro que hubo sido observada y sea presentada posterior al cierre del ejercicio fiscal correspondiente a su contrato, el Administrador de Contrato, deberá enviar a provisionar financieramente el compromiso de pago, el segundo día hábil del siguiente año; lo anterior no exime de la responsabilidad que pueda generarse por incumplimiento de contrato. Si se identifica error en la prestación de documentos hasta por tercera vez, la Oficina encargada de realizar el trámite de pago deberá informarlo a los Administradores del Contrato, con el objeto que éste efectúe un llamado a la Contratista sobre el incumplimiento contractual. Es expresamente convenido entre las partes que el hecho de efectuar un pago a la Contratista no deberá interpretarse como una aprobación definitiva del servicio prestado y no lo liberará de sus responsabilidades. Para la tramitación del último pago que haya de hacerse en virtud de este Contrato o de su prórroga, el Contratista, deberá presentar acta de recepción por parte del ISBM de toda la información relativa a la población usuaria atendida, incluyendo los expedientes clínicos, en forma ordenada con un resumen clínico elaborado en computadora, en forma cronológica de cada expediente. En caso de incumplimiento de esta obligación el ISBM, podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato, según corresponda. La entrega la documentación antes relacionada, no será necesaria en el caso de prórroga del Contrato o cuando la Contratista sea nuevamente adjudicada antes de la finalización del plazo contractual o de su prórroga. Es especialmente convenido por las partes, que la Oficina encargada de la tramitación de pagos del ISBM, podrá efectuar los descuentos proporcionales de aquellas atenciones o medicamentos que no se encuentren documentalmente respaldados aun cuando los mismos (as) estén comprendidos (as) dentro de paquete. No serán pagados los procedimientos adicionales, que sean consecuencia de un procedimiento inadecuado en la realización del mismo. Tampoco será contemplado para pago el suministro al paciente de medicamentos de una calidad o marca diferente a la autorizada. EL ISBM SE RESERVA EL DERECHO DE VERIFICAR LA SOLVENCIA DE PAGO CON LOS SUBCONTRATADOS, ESTANDO OBLIGADA LA CONTRATISTA A PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE EL ISBM ESTIME NECESARIA PARA VERIFICAR DICHA SITUACIÓN. En todo lo demás relativo al pago, se estará a lo establecido en los procedimientos administrativos de pago. **IV) PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA:** El plazo de ejecución de las obligaciones emanadas del presente contrato será a partir de la Orden de Inicio hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós. Este plazo podrá prorrogarse por un período igual o menor al plazo inicial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo ochenta y tres de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), previo a la emisión de la resolución



correspondiente. **VI) LUGAR Y FORMA DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:** La suministrará los servicios dando cumplimiento a las normas técnicas, programas y lineamientos establecidos por el Programa Especial de Salud del ISBM, los cuales delimitarán el marco de acción, dentro del cual se suministrarán los servicios. La Contratista, se obliga a suministrar los servicios contratados en el lugar y horario de atención ofertado según el siguiente detalle:

CONTRATISTA	DIRECCIÓN DEL CONSULTORIO PRIVADO DONDE SUMINISTRA EL SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES	HORARIO DE ATENCIÓN SÁBADO
ANABELA DE LA PAZ OSORIO DE AMAYA	3RA. CALLE ORIENTE Nro. 304, BARRIO EL CALVARIO, SAN MIGUEL Teléfono(s): 2661-0893 y 7849-4048	DE 9:00 A.M. A 12:00 M.D. Y DE 2:00 P.M. A 4:00 P.M.	DE 8:00 A.M. A 12:00 M.D.

Si por motivo de fuerza mayor o caso fortuito fuese necesario modificar el horario de atención establecido, la Contratista deberá solicitar previamente la modificación por escrito a la GACI, quien someterá la solicitud al análisis de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud para su aprobación y autorización. La autorización deberá ser comunicada a través de la GACI, la cual deberá archivar la autorización en el expediente de la Contratista. **VI) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente Contrato, la Contratista, presentará al ISBM dentro del plazo de los diez días hábiles, posterior a la entrega de copia del Contrato debidamente legalizado, una Garantía de Cumplimiento de Contrato a favor del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, por un monto de **UN MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,152.00)**, equivalente al doce por ciento del valor total del Contrato, de conformidad a los requerimientos establecidos en las especificaciones técnicas respectivas. **Esta garantía tendrá una vigencia de DOS MESES adicionales al plazo indicado en la Orden de Inicio para la ejecución de los servicios estipulados en el contrato** y deberá entregarse a la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales del ISBM, dentro de los diez días hábiles, posterior a la entrega de copia del contrato debidamente legalizado. Dicha garantía deberá ser entregada a la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales del ISBM. En lo relativo a la Garantía de Cumplimiento de Contrato, se procederá de acuerdo a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento. Si no se presentará la Garantía de la forma antes indicada y dentro del referido plazo, se podrá caducar el presente Contrato, sin detrimento de la acción que le compete al ISBM para reclamar los daños y perjuicios resultantes. Cuando tuviere que hacerse efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato, esto se hará exigible en proporción directa a la cuantía y valor de las obligaciones contractuales que no se hubieren cumplido, según lo establece el artículo treinta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato podrá ser utilizado para cancelar el total o parte de los daños, perjuicios o pérdidas que le ocasionará la Contratista al ISBM, por el incumplimiento de las obligaciones contractuales. En caso de prórroga del plazo contractual o incremento del monto contratado, la Contratista deberá prorrogar la garantía o incrementar la referida garantía. **VII) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** La Contratante designará una persona que será denominada Administrador del Contrato, siendo designados como Administradores del presente Contrato al Doctor Ricardo Arturo Erazo Cruz, Supervisor de Apoyo Odontológico y a la Dra. Zoila Margarita Abucharara de Fuentes, Supervisora de Apoyo Odontológico. El ISBM, a través de los administradores del contrato, designado por la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, supervisará la prestación del servicio, para lo cual realizará visitas que estime conveniente al lugar de prestación del servicio dentro del horario ofertado para verificar la veracidad de la información



proporcionada y el fiel cumplimiento de las obligaciones contractuales; de encontrar discrepancias entre la información proporcionada por la contratista y lo verificado en la visita deberá seguirse el procedimiento establecido en las especificaciones técnicas y la LACAP y su reglamento con el objeto que las observaciones sean superadas y cuando las observaciones sean no subsanables o que las observaciones efectuadas no sean superadas por el proveedor en el período establecido para ello, será causal suficiente para dar por terminado el presente contrato sin responsabilidad para el contratante. Asimismo, dentro de la supervisión se podrá inspeccionar los servicios y/o someterlos a prueba, sin costo adicional alguno para la Institución, a fin de verificar su conformidad con los términos de referencia de los servicios requeridos, el Contrato y/o la Normativa Técnica Administrativa del ISBM aplicable. El Administrador del Contrato cumplirá con las obligaciones establecidas en el artículo ochenta y dos de la LACAP y las demás establecidas en los Términos de la Contratación, conforme al siguiente detalle:

1. Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, implementando para ello la hoja de seguimiento de contrato;
2. Conformar y mantener actualizado el expediente de seguimiento de la ejecución del contrato, remitiendo copias a la GACI, de todos los documentos;
3. Informar oportunamente sobre la ejecución de los contratos al titular, a la GACI y a la Coordinación de Seguimiento y Control de Contratos;
4. Solicitar a la contratista, en caso de incrementos en el monto o prórroga en el plazo del contrato, la actualización de la garantía correspondiente;
5. Analizar la conveniencia de prórrogas de contratos de servicios, emitir su opinión oportuna y trasladarla a la autoridad competente, para su decisión;
6. Elaborar y suscribir conjuntamente con la contratista, según el caso y demás funcionarios que se hayan definido contractualmente; las actas de recepciones provisionales, parciales o definitivas de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes o servicios;
7. Informar oportunamente a la GACI sobre la devolución de garantías, inmediatamente después de comprobarse el cumplimiento de las cláusulas contractuales;
8. Gestionar ante la autoridad competente, las o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad, anexando documentos que amparen dichos cambios;

**VISITAS DE VERIFICACIÓN:** El Administrador o los Administradores del Contrato, visitarán el lugar señalado para el suministro del servicio con el objeto de verificar la veracidad de la información proporcionada y el fiel cumplimiento de las obligaciones contractuales. También podrá someter los servicios a prueba, sin costo adicional alguno para el ISBM, a fin de verificar su conformidad con los términos de referencia de los servicios requeridos, el contrato y/o la normativa técnica administrativa del ISBM aplicable. Asimismo, podrá auditarse el acto médico o técnico realizado por el proveedor de servicios. El Administrador de Contrato empleará las Hojas de Verificación del Cumplimiento Contractual diseñadas por la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, dichas hojas deberán ser firmadas por ella o sus dependientes, en caso de negarse a firmar o no poder hacerlo se expresará dicha circunstancia. De la Hoja de Verificación del Cumplimiento Contractual deberá entregarse copia al de la Contratista o al dependiente que estuviere fungiendo como responsable del establecimiento verificado. Si durante la visita se encontrase algún tipo de incumplimiento técnico, tipificado por la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud como un incumplimiento, se empleará el formulario de notificación correspondiente, con el objeto de dejar constancia del señalamiento de los incumplimientos que se comprobaren. En dicho caso la Contratista dispondrá del plazo que determine el Administrador de Contrato para cumplir a satisfacción el cual no podrá exceder de **TREINTA DÍAS CALENDARIO**. El incumplimiento será reportado a la GACI y a la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud para el registro correspondiente. Vencido el plazo el Administrador de Contrato, verificará si la Contratista subsanó lo observado remitiendo el informe correspondiente a la GACI. Si la Contratista no cumple a satisfacción en los términos establecidos se tendrá por incumplido el contrato y se procederá la imposición de sanciones, o en su caso, la extinción del contrato. Cuando el Administrador de Contrato, reportará reincidencia (dos incumplimientos), la GACI, enviará



nota al a la Contratista haciendo un llamado al cumplimiento del Contrato. La Contratista dispondrá de un plazo de 5 DÍAS HÁBILES, para presentar sus pruebas y alegatos en relación al llamado de la GACI, pasado dicho termino sin que se hayan presentado las justificaciones correspondientes la GACI o si las justificaciones y pruebas presentadas no fueren de mérito, registrará el llamado en el Expediente de la Contratista. Al tener DOS LLAMADOS de la GACI, la proveedora podrá ser excluida de otros procesos de licitación. No obstante lo anterior, la verificación del cumplimiento contractual podrá ser efectuada por la Subdirección de Salud o sus Gerencias o sus delegados, la Comisión Técnica Evaluadora de Cumplimientos Contractuales del ISBM, la Auditoría Interna, Auditoría Externa, o cualquier otra instancia que el ISBM estime conveniente, para lo cual bastará con que dicha persona o entidad se identifique y la Contratista estará obligada a facilitar el proceso de verificación, en caso de que la Contratista impida la verificación el ISBM podrá extinguir el Contrato. **REUNIONES DE ENTENDIMIENTO:** El o los Administradores de Contrato, la Sub Dirección de Salud, sus Gerencias o la GACI podrán convocar a la Contratista a reuniones de entendimiento con el objeto de abordar temas relacionados al adecuado suministro de los servicios. La Contratista deberá asistir a tales reuniones y en caso de no poder asistir solicitará la reprogramación correspondiente indicando las razones que le impiden asistir a la convocatoria. En caso que la Contratista no asista a las reuniones sin justificación o se rehusare asistir, el Administrador de Contrato deberá rendir informe a la GACI, a efecto que la negativa se documente en el expediente de la Contratista según lo establecido en el artículo quince de la LACAP. **EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO DEL SERVICIO:** En cumplimiento a lo establecido en el artículo setenta de la Ley del ISBM y según las verificaciones efectuadas durante la ejecución contractual, será emitida la evaluación semestral del suministro correspondiente según los lineamientos proporcionados por la Sub Dirección de Salud a través de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. Dicha evaluación será notificada a la Contratista a través de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional y dicha evaluación será registrada en el expediente de la Contratista para los efectos descritos en el artículo quince de la LACAP. **EVALUACIÓN DEL SUMINISTRO DEL SERVICIO:** En cumplimiento a lo establecido en el artículo setenta de la Ley del ISBM y según las verificaciones efectuadas durante la ejecución contractual, será emitida la evaluación semestral del suministro correspondiente según los lineamientos proporcionados por la Subdirección de Salud a través de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. Dicha evaluación será notificada la Contratista a través de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales y dicha evaluación será registrada en el expediente de la Contratista para los efectos descritos en el artículo quince de la LACAP. El ISBM, se reserva el derecho de publicar la evaluación del suministro y de emplearla para futuras contrataciones. **ACTA DE RECEPCIÓN:** Corresponderá a los Administradores del Contrato en coordinación con la Contratista, la elaboración y firma de las actas de recepción definitivas, parciales, provisionales, según corresponda, las cuales contendrán como mínimo lo que establece el artículo setenta y siete del RELACAP. **VIII) MODIFICACIÓN:** El presente Contrato podrá ser modificado dentro de sus respectivas cláusulas, en cualquier momento durante la vigencia del mismo. Lo anterior previo requerimiento y justificación de la Subdirección de Salud. El ISBM, podrá autorizar aumentos de los montos mensuales y totales establecidos, siempre que exista la propuesta del o los Administradores del Contrato con la justificación y el visto bueno de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. El incremento se autorizará mediante una resolución modificativa al Contrato. La Contratista se obliga a mantener los precios ofertados. También podrá modificarse de mutuo acuerdo por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor. Cuando fuere necesario la Contratista deberá modificar o ampliar el monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato según lo indique el ISBM y formará parte integral de este contrato. **IX) PRÓRROGA:** Previo al vencimiento del plazo pactado, el presente contrato podrá ser prorrogado de conformidad a lo establecido en el artículo ochenta y tres de la LACAP y setenta y cinco



del RELACAP; en tal caso, se deberá modificar o ampliar el plazo y monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato; debiendo emitir el ISBM la correspondiente resolución de prórroga. **X) CESIÓN:** Salvo autorización expresa del ISBM, La Contratista no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **XI) CONFIDENCIALIDAD:** La Contratista se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por el ISBM, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se compromete a no revelar dicha información a terceras personas, salvo que el ISBM lo autorice en forma escrita. La Contratista se compromete a hacer del conocimiento únicamente la información que sea estrictamente indispensable para la ejecución encomendada y manejar la reserva de la misma, estableciendo las medidas necesarias para asegurar que la información revelada por el ISBM se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin. **XII) SANCIONES:** En caso de incumplimiento la Contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP ya sea imposición de multa por mora, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso por el ISBM, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición **XIII) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** a. Poner a la disposición el local debidamente dotado de insumos y equipo necesario para brindar el servicio requerido en el proceso de Licitación Pública. 1. Los Odontólogos y Cirujanos Maxilofacial deberán contar en su clínica con todos los equipos necesarios para la realización de los procedimientos ofertados. 2. Los Odontólogos y Cirujanos Maxilofacial realizarán los procedimientos de su especialidad que puedan efectuar de acuerdo la capacidad instalada de su clínica, que estén dentro de su contrato y según el monto mensual asignado. Poner a disposición personal idóneo para la atención del consultorio o clínica (asistente dental), para la atención de la población usuaria la cual deberá hacerse con respeto y trato amable. De no tenerlo deberá presentar carta compromiso de que lo contratará al personal en caso de ser adjudicado. La Contratista será responsable de las acciones de los trabajadores contratados bajo cualquier modalidad de contratación y deberá garantizar el cumplimiento de la LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD y legislación aplicable. b. Cada Odontólogo y Cirujano Maxilofacial contratado deberá cumplir todas las normas y lineamientos establecidos por el Programa Especial de Salud del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, los cuales son obligatorios y delimitarán el marco de acción dentro del cual se desempeñarán las diferentes actividades a realizar, para lo cual deberá tener disponible un ejemplar en digital de cada uno de ellos proporcionado por el ISBM. c. Cada Odontólogo y Cirujano Maxilofacial contratado deberá mantener en iguales o en mejores condiciones la infraestructura, mobiliario y equipo idóneo para la atención adecuada a los usuarios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, de acuerdo a la forma en que ha sido adjudicada, durante todo el plazo del contrato. d. Cada Odontólogo y Cirujano Maxilofacial contratado deberá contar con un equipo de computación con acceso a internet, en funcionamiento permanente que facilite la comunicación con el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. e. Cada clínica deberá contar con una cartelera informativa en un lugar visible y accesible de la sala de espera debiendo contener: horario de atención, número del teléfono fijo, directorio actualizado de proveedores. Además, deberá colocar y mantener durante la vigencia del contrato en lugar visible los derechos y deberes de los usuarios del Programa Especial de Salud del ISBM, listado de tratamientos o procedimientos autorizados y mensajes educativos, así como colocar y mantener cualquier boletín y/o información que el ISBM solicite. f. Cada Odontólogo y Cirujano Maxilofacial, se deberá identificar claramente como prestador de servicios del ISBM mediante la colocación de un rotulo claramente visible de acuerdo al formato que se le brindará por el ISBM. g. Todos los insumos utilizados para la atención de la población usuaria deberán cumplir



con las disposiciones legales vigentes para su comercialización h. Cada clínica deberá contar con lo siguiente: Sala de espera adecuada con capacidad para un mínimo de 5 usuarios cómodamente sentados con mobiliario en buenas condiciones de funcionamiento y seguridad proporcional al tamaño de la misma. Consultorio para la atención individual de pacientes con adecuada iluminación artificial y/o natural, con suficiente espacio para la realización de entrevista. Accesibilidad de uso de servicios sanitarios, para los usuarios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (Deberá contar con: agua para el servicio sanitario, jabón, espejo, basurero, papel higiénico y papel toalla). Dos escritorios y dos sillas (un escritorio para el Odontólogo o cirujano maxilofacial y un segundo escritorio para él o la asistente dental). De no tenerlo deberá presentar carta compromiso de que lo contratará al personal en caso de ser adjudicado. Sillón Odontológico, con todos sus accesorios. Contar con teléfono fijo, celular y correo electrónico. En caso de no contar con teléfono fijo, deberá presentar carta compromiso en la que indique que de ser adjudicado previo a la firma del contrato respetivo adquirirá el aparato y presentará la prueba de la adquisición del mismo que fuera pertinente. Asistente dental, permanente durante el horario de atención contratado por el ISBM. (Dicho personal deberá permanecer en el consultorio para poder atender citas, trámites administrativos y orientar a la población usuaria, durante el período ofertado; sin importar que el monto se hubiese agotado). Botiquín de primeros auxilios acorde a sus servicios, de no poseerlo deberá presentar carta compromiso, que de ser adjudicado lo obtendrá. Material descartable para cubrir sillón odontológico. Baberos limpios de acuerdo al tipo y volumen de consulta para la atención de pacientes. Papelería e insumos de oficina. Insumos y material de limpieza.

i. En los casos de procedimientos quirúrgicos en clínica deberán estar los insumos y materiales de acuerdo a la norma de manejo de los Desechos Sólidos Hospitalarios. j. Cada Odontólogo y Cirujano Maxilofacial deberán presentar en la oferta el detalle del mobiliario y equipo con el que proporcionará el servicio de acuerdo a los procedimientos ofertados para el ejercicio de su especialidad o subespecialidad. De no presentar este detalle, se entenderá que no cuenta con equipo o mobiliario para ofrecer el servicio requerido. k. Cada Odontólogo y Cirujano Maxilofacial deberá ingresar en el programa informático en línea proporcionado por ISBM las atenciones posteriores a su realización, para mantener actualizada la base de datos en tiempo real, asegurándose que la información ingresada sea una copia fiel de lo descrito en la hoja de procedimientos. En caso de no tener disponible el sistema para ingresar los datos en tiempo real, el Odontólogo y Cirujano Maxilofacial podrán realizar los procedimientos e ingresarlos al restablecerse el sistema, dejando constancia en un acta de los procedimientos realizados y el porqué de la falta del sistema. l. Deberán mantener un archivo de expedientes clínicos actualizados y ordenados, por lo que deberá contar con un área específica para el archivo, así como con mobiliario adecuado, evitando en todo momento la exposición a la humedad y a la luz solar excesiva o acceso indebido, (para evitar el deterioro de los expedientes, los cuales se clasificarán, ordenarán, foliarán, describirán y resguardarán según los lineamientos técnicos del ISBM). Las hojas de consultas que integran cada expediente deberán estar consignadas según formato institucional y ordenadas forma correlativa, ascendente desde las consultas más antiguas hasta las más recientes con fecha de acuerdo con formato día, mes, año y hora debiendo firmar y sellar cada consulta o procedimiento que se realice. m. Los expedientes clínicos de los usuarios del Instituto son propiedad del ISBM, al finalizar el plazo del contrato o de la prórroga si la hubiere, o cuando por cualquier circunstancia se caduque, termine o cese, revoque, etc. el contrato suscrito con ISBM, deberá entregarlas de acuerdo con el procedimiento establecido por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. En caso de que el contratista continúe suministrando sus servicios para el Programa, por prórroga o por serle adjudicado otro contrato no será necesaria la entrega de estos documentos; sin embargo, deberá remitir nota al Administrador de contrato un inventario de los expedientes que resguarda cada seis meses o cada año. El o los Administradores del Contrato deberán recibir a entera satisfacción, toda la documentación y los





inventarios antes mencionados. En caso de requerirse por parte del Instituto los expedientes clínicos deberán presentarse en forma ordenada con un resumen clínico elaborado en computadora, en forma cronológica de cada expediente. La entrega se asentará en acta que firmarán el contratista y el Administrador de Contrato. Asimismo, deberán entregar al administrador de contratos y éste recibir a entera satisfacción, toda la documentación y/o formularios proporcionados al contratista por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, tales como recetas, censos, incapacidades etc., que no hayan sido utilizados, verificando que la numeración correlativa de los documentos que lo requieran sea congruente. En casos de incumplimiento el ISBM podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

n. El Proveedor, estará obligado a garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales que figuren en los expedientes, bases de datos, sistemas y aplicaciones del ISBM. Por ello, el proveedor y quienes intervengan en la recopilación y mantenimiento de los expedientes estarán obligados a guardar secreto respecto a datos personales y la información contenida. Esta obligación continuará aun después de finalizar sus relaciones contractuales con el ISBM, so pena de las responsabilidades administrativas y penales en las que puedan incurrir. En caso de pérdida, alteración, deterioro y/o acceso no autorizado a la información, el proveedor actuará en base a los lineamientos establecidos por el ISBM para la protección de información en situaciones de emergencia, emergencia por hurto de documentos.

o. El contratista no podrá negar la atención antes del cumplimiento de la hora de cierre ofertada.

p. Se atenderá a la población de manera ininterrumpida, dentro del horario ofertado.

q. Se deberá respetar el orden de atención de la población usuaria y aplicar técnicas que eviten la formación de aglomeraciones.

r. Deberá tratarse a los ciudadanos con el más alto índice de decoro y transparencia. La población usuaria deberá ser tratada con respeto, dignidad y deferencia. Todo usuario que se encuentre en situación de indefensión, debilidad manifiesta, discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, tendrán derecho a recibir un trato especial y preferente debiendo facilitárseles en todo lo posible, el acceso a la atención odontológica y cirugía maxilofacial y la orientación adecuada.

s. El proveedor deberá colocar un rótulo con la indicación que los usuarios NO deben firmar la documentación en blanco, en el mismo deberá indicar un número telefónico para reportar anomalías. Según formato que se entregará con la orden de inicio. En caso de pérdida, alteración, deterioro y/o acceso no autorizado a los expedientes clínicos o información relacionada con la atención de usuarios del ISBM, el proveedor actuará en base a los lineamientos establecidos por el ISBM para la protección de expedientes en situaciones de emergencia y conforme a la legislación aplicable. Posterior a cualquier proceso de cirugía de cualquier pieza dentaria, cuando se observe o se tenga duda que no está completamente, o esta se fracture en el proceso, es obligatorio referir al usuario con un formulario D a los centros radiológicos institucionales a la toma de radiografía, para posterior control. Esto aplica además para las extracciones de cualquier pieza dentaria, cuando se observe o se tenga duda que no está completamente, o esta se fracture en el proceso donde se le ha aplicado puntos quirúrgicos y el usuario tiene que acudir a su retiro, es importante que cuando el usuario acuda presente la radiografía. Esta atención de control posterior no generara pago adicional. En los casos de declaración de Emergencia Nacional, los proveedores de Odontología y Cirugía Maxilofacial deberán cumplir los Lineamientos generales y todos los protocolos de medidas sanitarias emitidos por el MINSAL con el fin de prevenir la propagación de enfermedades infectocontagiosas en situaciones de epidemias y pandemias, cumplir con todas las normas sanitarias para la reanudación de las actividades de los sectores público y privado. Dichas Medidas serán sujetas a verificación por parte del ISBM. Todos los proveedores contratados, deberán abordar de manera diligente cualquier incidente de inconformidad de servicio y comunicar inmediatamente vía telefónica a su respectivo supervisor de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, vía correo electrónico o en físico en un máximo de 24 horas posterior al evento, esto con el objetivo de informar y solucionar la ejecución del servicio ofertado



estableciéndose de esta manera una comunicación fluida entre el proveedor, usuario y supervisor de ISBM. Asimismo, cada servicio deberá publicar en sala de espera, el número de contacto para reclamos del paciente, es decir el número telefónico institucional del supervisor / administrador de contrato y el número de teléfono fijo de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. **CLÁUSULAS ESPECIALES:** Es convenido entre las partes que en la ejecución del presente Contrato se aplicarán las siguientes cláusulas especiales: a) En casos excepcionales se podrán autorizar el pago por consulta externa brindada a los usuarios; el cual aplicará únicamente en los casos que el paciente requiera exámenes radiográficos, clínicos, patológicos o prescripción médica, previo a realizarle un procedimiento quirúrgico, debiendo quedar registrado el historial clínico completo y documentado en el expediente clínico la consulta brindada. b) No se cancelará honorarios por procedimientos cuando ha sido indicada por el mismo cirujano maxilofacial salvo algunas excepciones las cuales tendrán que ser notificadas inmediatamente al Administrador de Contrato para su realización y posteriormente notificada las debidamente autorizadas por la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. c) No se cancelarán honorarios por procedimientos ofertados adicionales a los requeridos en el presente documento que no cuenten con la autorización de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. d) No podrá indicar medicamentos que estén fuera del cuadro básico de medicamentos del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, excepto en aquellas situaciones especiales cuando el medicamento sea indispensable para salvaguardar la vida del paciente o para su curación, lo cual se tramitará de la forma institucional ya establecida. e) Queda prohibido a la contratista brindar atención a pacientes del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, fuera de lo que ha sido contratado; salvo cuando sea con el consentimiento del usuario, en cuyo caso deberá dejar constancia en el expediente de haberle orientado al usuario sobre la cobertura del ISBM y los mecanismos para obtener sus servicios y que este acepta que se brinde el servicio fuera de la cobertura del ISBM. La notificación deberá constar en el formulario del consentimiento informado, en dicho caso el usuario no podrá hacer reclamos al ISBM. f) Los profesionales contratados no podrán estar contratados simultáneamente con Instituciones estatales o Privadas, en el horario contratado por el ISBM, para la atención de usuarios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, durante la vigencia del contrato suscrito con el ISBM. g) Cuando en las visitas de monitoreo, supervisión y control que se realicen por parte del Instituto se encuentren materiales vencidos, se presumirá su uso en la realización de los procedimientos contratados y se descontará del servicio el número de procedimientos que pudieran realizarse con las cantidades de materiales vencidos encontrados, los cuales serán retirados de forma inmediata colocados en una caja la cual será sellada en presencia del Administrador de Contrato del ISBM y posteriormente destruida bajo la responsabilidad del contratista. h) Excepcionalmente, se podrán autorizar suspensión temporal del servicio, para lo cual se estará a lo dispuesto los lineamientos técnicos emitidos por la Subdirección de Salud. i) Los Odontólogos y Cirujanos Maxilofacial, deberán mantener su consultorio en el lugar contratado, además deberá mantener los medios para notificaciones, como número de teléfono y correo electrónico; si por motivo de fuerza mayor o caso fortuito necesitan realizar algún cambio en estos aspectos deberán de solicitarlo por escrito al Administrador de Contrato, quien someterá la solicitud al análisis de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud para definir la aprobación o denegación de la solicitud presentada, la respuesta será notificada a la GACI de acuerdo al informe recibido. j) Durante el período contractual deberá mantener las condiciones de las instalaciones físicas de los consultorios contratados en iguales o mejores a las inicialmente contratadas. k) Aquellos contratistas que realicen procedimientos o exámenes deberán entregar la respuesta de los procedimientos a los pacientes, dicha respuesta no genera pagos adicionales a los contratistas. l) Es obligatorio que el Odontólogo y Cirujano maxilofacial reciba al paciente con la referencia emitida por el médico magisterial y odontólogos magisteriales o referencia del personal asignado por el ISBM en la





norma correspondiente, previa evaluación del odontólogo de ser necesaria, caso contrario no será cancelado el servicio. m) Es prohibido que el adjudicado, reciba comisiones o regalías, de Laboratorios, Farmacias y Hospitales contratados en la red de atención del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, por envío de referencias de usuarios, para la utilización de estos servicios. n) Es obligatorio que el Odontólogo y cirujano maxilofacial envíe la hoja de retorno con el paciente atendido al médico magisterial. o) Excepcionalmente la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, podrá autorizar suspensiones temporales del suministro, para lo cual se estará a lo dispuesto en la norma administrativa elaborada para tal fin que se encuentre vigente. p) Es obligatorio que los odontólogos institucionales y proveedores del ISBM deberán garantizar las indicaciones completas al usuario tales como los estudios radiológicos, exámenes clínicos en caso aplique el paciente, para así asistir a la cita correspondiente del cirujano maxilofacial. q) Es obligatorio que el contratista envíe la hoja de retorno con el paciente atendido en la clínica y en el Hospital al médico magisterial. r) La proveedora, se obliga a colocar en los puntos de acceso a sus servicios información relacionada a la prestación de servicios para el Programa Especial de Salud y los pasos para acceder a los servicios. s) Si el usuario decide voluntariamente no recibir los servicios bajo el programa del ISBM, será obligación de la proveedora documentar en el expediente clínico la atención brindada y las opciones de atención proporcionadas por ISBM y entregar el comprobante correspondiente al usuario (se prohíbe instar o recomendar la renuncia voluntaria de los usuarios por parte del proveedor). Será obligación del proveedor documentar adecuadamente el Consentimiento Informado, Alta Voluntaria y otra documentación relacionada para la atención, conforme a la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud. t) Todos los proveedores contratados, deberán abordar de manera diligente cualquier incidente de inconformidad de servicio y comunicar inmediatamente vía telefónica a su respectivo supervisor de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, vía correo electrónico o en físico en un máximo de 24 horas posterior al evento, esto con el objetivo de informar y solucionar la ejecución del servicio ofertado estableciéndose de esta manera una comunicación fluida entre el proveedor, usuario y supervisor de ISBM. Asimismo, cada servicio deberá publicar en sala de espera, el número de contacto para reclamos del paciente, es decir el número telefónico institucional del supervisor/administrador de contrato y el número de teléfono fijo de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicio de Salud. **XIV)**

**PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS TÉCNICOS:** Para efectos de supervisión y penalización económica, se considera como causales de penalización económica, la inexistencia, es decir el no contar injustificadamente con materiales, insumos, reactivos y/o equipos para la realización de los procedimientos adjudicados, y su penalización se efectuará de acuerdo al siguiente detalle: 1. Se aplicará una penalización del 0.05% del monto total del contrato más el costo equivalente a tres procedimientos por la falta de materiales, insumos, equipos y/o herramientas para la realización del procedimiento. 2. Si se presentase inexistencia injustificada por segunda ocasión, la penalización será del 0.10% del monto total del contrato más el costo equivalente a seis procedimientos por la falta de materiales, insumos, equipos y/o herramientas para la realización del procedimiento. 3. Si se presentase inexistencia injustificada por tercera ocasión, la penalización será del 0.15% del monto total del contrato más el costo equivalente a nueve procedimientos por falta de materiales, insumos, equipos y/o herramientas para la realización del procedimiento. 4. Si se presentase incumplimientos injustificados por más de tres ocasiones, se aplicará la pena establecida en el numeral tres o se aplicará la caducidad del contrato previo análisis correspondiente a los intereses institucionales. Para la imposición de penalizaciones antes descritas se procederá conforme a lo establecido en el art. 160 de la LACAP. Además, se consideran incumplimientos técnicos los siguientes: a) Falta de rótulo que lo identifique como proveedor de servicios de salud del ISBM. b) No contar con copia impresa o digital de la normativa y lineamientos para la prestación de servicios. c) No poseer equipo informático con acceso a Internet.



d) No utilizar los formularios institucionales de forma adecuada. e) No llenar adecuadamente los formularios institucionales. f) No llevar el control en los libros de los formularios institucionales tales como recetas, incapacidades, referencias, etc. g) No llevar el censo diario de atenciones. h) No consignar en el expediente el procedimiento realizado fechado, firmado y sellado. i) No contar con la infraestructura requerida por la Institución en el apartado Especificaciones Técnicas. j) No contar en el consultorio con Botiquín de Primeros Auxilios. k) No contar con los insumos para la prestación del servicio ofertado. l) Por no cumplir con las condiciones de higiene, confort, bioseguridad, necesarias para la adecuada atención de la población usuaria. m) Por negarse a cambiar una receta por otra, cuando no existiere el medicamento prescrito en la primera receta. n) No llevar la hoja de control de procedimientos firmadas por el paciente por cada procedimiento realizado. o) Por discriminar a la población usuaria del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial por parte del médico o del personal a su servicio al brindar la atención médica respecto a su clientela particular. p) Por prescribir injustificadamente medicamentos no incluidos en el cuadro básico de Medicamentos del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. q) Cuando exista una queja por insatisfacción en el servicio prestado por el proveedor, que sea documentada, investigada y evidenciada. r) Cuando no se llena correctamente la hoja de retorno debidamente firmada y sellada. s) Cuando no se presenten los documentos y/o informes requeridos por el ISBM. t) No cumplir con los protocolos o lineamientos sanitarios ante pandemias o epidemias establecidos por el MINSAL. Cuando la contratista incurra en alguno de estos incumplimientos, dará lugar a una prevención escrita por parte de la Institución mediante el Supervisor Asignado de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, para que esté subsane el incumplimiento que le sea señalado en el plazo establecido en el compromiso; el incumplimiento de la prevención en el plazo señalado se hará del conocimiento de la GACI, para que éste realice el reclamo formal ante la deficiencia del servicio prestado, estableciendo un plazo máximo de 30 días para la subsanación del incumplimiento señalado. El Incumplimiento a lo convenido con la GACI será sujeto de un llamado de atención. El proveedor que se haga acreedor de dos llamados de atención por parte de la GACI por faltas leves de la misma o de diferente naturaleza NO SERÁ SUJETO de ser considerado como proveedor institucional en el siguiente proceso de contratación o en las prórrogas que el Instituto considere durante la ejecución de su contrato. El proveedor que se haga acreedor a tres o más llamados de atención será causal de incumplimiento grave. **XV) OTRAS CAUSALES DE EXTINCIÓN CONTRACTUAL:** Sin perjuicio de las causas de caducidad de contrato establecidas en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento, se consideran las siguientes: a) Por **REALIZAR PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS SIN ESTAR JUSTIFICADOS TÉCNICAMENTE.** b) Por suplantar la identidad y firma de procedimientos realizados a los usuarios. c) Por orientar o sugerir al usuario la utilización de tratamientos farmacológicos o procedimientos que se encuentran en fase experimental, que no son del protocolo de ninguna de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud, sin medir el riesgo que conlleva para el paciente. d) Por comprobarse que la prescripción de medicamentos fuera del cuadro básico obedece al interés de compañías farmacéuticas. e) Por realizar cobros al ISBM de procedimientos no efectuados. f) Cuando exista una **QUEJA POR ABUSO Y MALTRATO, QUE SEA DOCUMENTADA, INVESTIGADA Y EVIDENCIADA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR Y CAUSE O PUEDA CAUSAR UN PERJUICIO A LOS USUARIOS** del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. g) Por **MANIFIESTA IMPERICIA, NEGLIGENCIA U OMISIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**, la que, no obstante ser motivo de terminación del contrato, no inhibe de ejercitar otras acciones legales por los daños y perjuicios ocasionados. h) Por **NEGARSE A ATENDER UNA EMERGENCIA DE LOS USUARIOS DENTRO DE SU CLÍNICA**, así como también ante cualquier otra negativa a prestar sus servicios a los usuarios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial que se




encuentre injustificada. i) Por **COBRAR AL PACIENTE QUE SE HA IDENTIFICADO COMO USUARIO DEL ISBM** por la prestación de servicios que están cubiertos en el cuadro básico de servicios que otorga el ISBM, sin haber notificado al usuario sobre la cobertura. La notificación deberá constar en el formulario del consentimiento informado. j) Por la extensión de certificación de incapacidades médicas de complacencia. k) Por utilizar los formularios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial para la atención de pacientes que no pertenezcan al sistema. l) Por **SOLICITAR O RECIBIR COMPENSACIONES MATERIALES O MONETARIAS ADICIONALES POR PARTE DE LOS USUARIOS**. m) Por no cumplir adecuadamente con la consulta en los días de atención y horario ofertado por el Odontólogo o cirujano maxilofacial y establecido en el contrato y otros documentos regulatorios. n) En caso que se demuestre que el Contratista está contratado con instituciones estatales o privadas, en el mismo horario contratado por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial para la atención de sus usuarios. o) Realización de procedimientos con insumos o materiales vencidos. p) Por cambio del domicilio del lugar ofertado para la prestación del servicio sin la debida autorización del ISBM. q) Por comprobarse que el Contratista ha presentado documentación falsa respecto a la Oferta Técnica, para la obtención del contrato. r) Haberse hecho acreedor a tres o más llamados de atención por parte de la GACI por incumplimientos leves. s) Por discriminar a la población usuaria del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial por parte del odontólogo y cirujano maxilofacial o del personal a su servicio al brindar la atención respecto a su clientela particular, en los horarios ofertados o citas pactadas. Cuando el contratista incurra en alguno de estos incumplimientos, dará lugar al ISBM para dar por terminado el contrato de acuerdo al procedimiento establecido en el Art. 160 de la LACAP y su Reglamento. Sin perjuicio de dar por terminado el contrato por incumplimiento de las faltas graves anteriormente establecidas, el ISBM podrá ejercitar otras acciones legales que pudieran corresponder por los daños y perjuicios ocasionados. Para la aplicación de las incumplimientos graves, el Consejo Directivo del ISBM conformará una Comisión Técnica Evaluadora de Cumplimientos Contractuales de los Proveedores de Servicios, quienes emitirán un recomendable para la aplicación de la caducidad del contrato o no, para lo cual contara con los informes de las unidades técnicas con las que cuenta la Subdirección de Salud u otras unidades encargadas de la supervisión de contratos, garantizando además que el contratista exponga sus descargos a la falta que se le imputa. **XVI) TERMINACIÓN BILATERAL:** Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concurra otra causa de terminación imputable a la Contratista y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda al servicio parcialmente ejecutado. **XVII) RESPONSABILIDAD PENAL Y/O CIVIL:** Es expresamente convenido entre las partes, que la Contratista será la única responsable penal y civilmente por cualquier acción legal que se entable, judicial o extrajudicialmente, por negligencia en el suministro de los servicios. La Contratista asume totalmente la responsabilidad en deficiencias técnicas en el suministro de los servicios. **XVIII) DAÑOS Y PERJUICIOS:** Cuando el servicio demostrare cualquier deficiencia, el ISBM exigirá la subsanación a la Contratista, quien responderá por los daños y perjuicios causados al Contratante o a los usuarios del mismo, provenientes de errores, omisiones o infracciones de la Normativa Institucional, Términos de los Servicios Requeridos u otros preceptos legales o reglamentarios, que sean imputables a la Contratista en la prestación del servicio. Cualquier reclamo por daños y perjuicios que el ISBM, tuviere la Contratista por razón del incumplimiento del Contrato, deberá expresárselo por escrito a Contratista. **XIX) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** En caso de conflicto ambas partes se someten a sede judicial señalando para tal efecto como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se someten; en caso de embargo a la Contratista, el ISBM nombrará al depositario de los bienes que se le embargaren a la Contratista, quien releva al ISBM de la obligación de rendir fianza y cuentas,



comprometiéndose la Contratista a pagar los gastos ocasionados, inclusive los personales aunque no hubiere condenación en costas. **XX) INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** El ISBM se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga a los intereses del ISBM con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. La contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el ISBM. **XXI) MARCO LEGAL:** El presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, RELACAP, la Constitución de la República, las normas técnicas y administrativas del ISBM y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. **XXII) CLAUSULA ESPECIAL PARA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL:** Si durante la ejecución del contrato se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de la contratista a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora, se deberá tramitar el procedimiento sancionatorio que dispone el artículo 160 de la LACAP, para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del contrato de la conducta típica como causal de inhabilitación en el artículo 158 Romano V literal b) de la LACAP relativa a la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento a la normativa por parte de la Dirección General de Inspección de Trabajo, si durante el trámite de re inspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en éste último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XXIII) NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de este Contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a los medios para notificaciones establecidos por las partes en el presente Contrato, según el siguiente detalle: 1) Para el ISBM: Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (GACI), ubicadas en Calle Guadalupe, Edificio un mil trescientos cuarenta y nueve, San Salvador o al Fax: 2239-9267 o al correo electrónico uaci@isbm.gob.sv. Asimismo, señala como teléfonos de contacto los siguientes: Teléfonos 2239-9220, 2239-9221; Conmutador 2239-9200 extensiones 9220 y 9221. El ISBM, podrá modificar la dirección o medios señalados para oír notificaciones, emitiendo para tal efecto la comunicación correspondiente a través de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales. 2) Para la Contratista: [REDACTED], o el(los) correo(s) electrónico: [REDACTED] asimismo señala como número(s) de contacto el teléfono: [REDACTED] al Fax: [REDACTED]. La Contratista manifiesta que otorga libremente su consentimiento para que los datos antes descritos sean difundidos o distribuidos por el ISBM por los medios que estime convenientes. Así nos expresamos los comparecientes, quienes, enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente Contrato, ratificamos íntegramente su contenido en fe de lo cual firmamos, en la Ciudad de San Salvador, el día veintitrés de diciembre de dos mil Veintiuno.

  
 LICDA. SILVIA AZUCENA CANALES LAZO  
 DIRECTORA PRESIDENTA  
 ISBM



  
 ANABELA DE LA PAZ OSORIO DE AMAYA  
 CONTRATISTA

Dra. Anabela de la Paz Osorio de Amaya  
 DOCTORA EN CIRUGÍA DENTAL  
 J.V.P.O. No. 1226



