

AÑO: 2014

**DOCUMENTO AUTENTICADO
DE**

CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-16/2013
“SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV”

OTORGADO ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Y

GESEL, S.A. DE C.V.

ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO

LIC. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA



31 de Marzo 2014.

Licitación Pública No. FSV-16/2013 "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV"

Contrato No. 1

NOSOTROS: CARLOS ORLANDO VILLEGAS VÁSQUEZ, de cuarenta y nueve años de edad, Licenciado en Administración de Empresas, del domicilio de la ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador, con Documento Único de Identidad número cero dos cero cero seis tres tres dos-nueve, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro-dos cero cero nueve seis cuatro-cero cero nueve-cinco, , actuando en calidad de Gerente de Servicio al Cliente del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, por delegación del Presidente y Director Ejecutivo, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, personería que compruebo con la siguiente documentación: **a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda**, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; **b) Acuerdo Ejecutivo Número Trescientos Trece** emitido por el señor Presidente de la República el día veintinueve de julio de dos mil trece, publicado en el Diario Oficial número Ciento Treinta y Nueve del Tomo Cuatrocientos de fecha veintinueve de julio de dos mil trece, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto del presente año, para un período legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado Francisco Antonio Guevara; **c) Certificación extendida** el día veintinueve del mes de julio de dos mil trece, por el Licenciado Ricardo Guillermo Marroquín Peñate, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Francisco Antonio Guevara, a las quince horas del día veintinueve de julio de dos mil trece, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Carlos Mauricio Funes Cartagena; y **d) Certificación**

extendida por el Gerente General del Fondo Social para la Vivienda de conformidad con el artículo Setenta y Dos de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, del punto X) del Acta de Sesión de Junta Directiva JD-CERO CUARENTA Y OCHO /DOS MIL CATORCE de fecha trece de marzo de dos mil catorce, el cual contiene entre otros solicitud del Señor Presidente y Director Ejecutivo a Junta Directiva de consignar en resolución contenida en dicho punto de conformidad al inciso cuarto del artículo Dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y Artículo Treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda solicita a Junta Directiva autorizar se delegue la firma de este contrato en el Licenciado Carlos Orlando Villegas Vásquez, Gerente de Servicio al Cliente; y contiene también dentro de lo resuelto en dicho punto en el literal B) Autorizar al Presidente y Director Ejecutivo para que delegue en el licenciado Carlos Orlando Villegas Vásquez, Gerente de Servicio al Cliente, que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos; que en el transcurso del presente instrumento se denominará "el FSV" o "la institución contratante"; y por otra parte **MIGUEL ENRIQUE ABREGO DIAZ**, de treinta y cuatro años de edad, Licenciado en Ciencias Jurídicas, del domicilio de Colón, Departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número cero dos seis siete nueve seis siete ocho-cuatro, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro-dos uno cero tres ocho cero-uno cero siete-cero, actuando en nombre y representación en su calidad de Administrador Único Propietario de la Sociedad "**GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-dos siete cero uno cero cinco-uno cero uno-ocho, personería que compruebo con la siguiente documentación: a) El testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad "**GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que se abrevia "**GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.**" o "**GESEL, S.A. DE C.V.**", otorgada en esta ciudad a las nueve horas del día veintisiete de enero de dos mil cinco, ante los oficios del Notario Rogelio Navarrete Escobar, inscrita en el Registro de Comercio al número VEINTISEIS del Libro MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS del Registro de Sociedades, de fecha veintisiete de

CP

enero de dos mil cinco; b) El testimonio de la Escritura Pública de Modificación al Pacto Social de la Sociedad "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V." o "GESEL, S.A. DE C.V.", otorgada en esta ciudad a las nueve horas del día veintitrés de julio de dos mil once, ante los oficios del Notario Pablo Noé Recinos Valle, inscrita en el Registro de Comercio al número OCHENTA Y CINCO del Libro DOS MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO del Registro de Sociedades, de fecha tres de noviembre de dos mil once, en la que consta que se acordó por decisión unánime, que por reformas al Código de Comercio, se ha analizado la conveniencia para los fines sociales de readecuar el texto de aquellas cláusulas del Pacto Social que se consideren redundantes o contradictorias con el espíritu de la presente modificación, realizando la re enumeración necesaria, adecuación de vocablos y se reúna en un solo cuerpo normativo el pacto social para que rija la vida jurídica de la sociedad, por lo que se procede a reunir sus cláusulas en un solo texto de tal forma que ésta Escritura será la única que rija la vida jurídica de la sociedad, y según consta en su Cláusula Primera, Naturaleza, Denominación, Domicilio y Nacionalidad: La sociedad que se constituye es de Naturaleza Anónima, sometida al Régimen de Capital Variable y girará con la denominación social de GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V." o "GESEL, S.A. DE C.V.", su domicilio será el de San Salvador, Departamento de San Salvador; y podrá abrir sucursales en cualquier lugar de la República y/o en el extranjero y de nacionalidad salvadoreña; según Cláusula Segunda, Plazo: El plazo de la sociedad será indefinido; según Cláusula Tercera: Finalidad: La sociedad tiene por finalidad u objeto: Toda clase de actividades comerciales, industriales, agrícolas y de servicios, especialmente las siguientes: servicios jurídicos, notariales, cobros judiciales y administrativos de deudas de terceros y propios, entre otros; que según Cláusula Décima Segunda, Administración: La administración de la sociedad estará confiada a un Administrador Único y su respectivo suplente Tanto el Administrador Único y su suplente, durarán en sus funciones SIETE AÑOS pudiendo ser reelectos. Los

administradores continuarán en el desempeño de sus funciones aun cuando hubiese concluido el plazo para el que fueran designados, mientras no se elijan los sustitutos y los nuevamente nombrados no tomen posesión de sus cargos. En caso de muerte, renuncia, incapacidad, etcétera, del Administrador Único Propietario, éste será sustituido por el suplente; según Cláusula Décima Tercera, Representación Legal: Corresponde tanto al Administrador Único Propietario como al Administrador único Suplente, representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente. El uso de la firma social corresponde al Administrador Único Propietario y al Administrador único Suplente, quienes podrán actuar, en cuanto a firmar en nombre y representación de la Sociedad se refiera, conjunta o separadamente; c) Credencial de Administrador Único y Suplente de la Sociedad GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia GESEL, S.A. DE C.V., en la cual consta que en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, se encuentra asentada el acta número doce, de Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día quince de marzo de dos mil doce, y consta que en su punto número tres se acordó elegir la nueva administración de la Sociedad Resultando electos para los cargos de Administrador Único Propietario y Suplente las siguientes personas: Como Administrador Único Propietario, señor MIGUEL ENRIQUE ABREGO DIAZ y Administrador Único Suplente a la señorita CLAUDIA ARAGELY ABREGO DIAZ; Las personas nombradas fungirán para el período de SIETE años contados a partir de la fecha de inscripción. Credencial inscrita en el Registro de Comercio bajo el número OCHENTA Y TRES del Libro DOS MIL NOVECIENTOS ONCE del Registro de Sociedades, con fecha diecinueve de abril de dos mil doce, que en adelante se denominará "la Contratista"; y en los caracteres dichos, **MANIFESTAMOS**: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente contrato de "**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV**", adjudicado mediante Resolución de Adjudicación de fecha trece de marzo de dos mil catorce. En el presente contrato, los siguientes términos serán interpretados de la manera que se indica a continuación:

a) Contrato: es el convenio celebrado entre el Fondo Social para la Vivienda, con la Sociedad GESEL, S.A. DE C.V., de conformidad a lo ofertado, a cambio del debido y

CP

pleno cumplimiento de sus obligaciones plasmadas en el presente instrumento; b) Precio del Contrato: Es el precio pagadero a la Empresa GESEL, S.A. DE C.V., de acuerdo a lo establecido en su oferta económica; c) Servicio: es el que prestará la Empresa GESEL, S.A. DE C.V., de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en las bases; d) Contratante: Es la Institución de la Administración Pública que está solicitando el servicio; e) Contratista: es la Empresa GESEL, S.A. DE C.V.; f) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública: que en adelante se denominará LACAP. El presente Contrato se sujeta a todo lo establecido en la LACAP, así como a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes: **I. OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato es el de contar con los servicios de un Centro de Contacto Telefónico (Call Center) externo, para atender de forma ágil, oportuna y eficiente cualquier tipo de consultas, reclamos, solicitudes de servicios o realizar cualquier otra gestión relacionada a la atención de los clientes vigentes y potenciales del FSV. **II. PRECIO Y FORMA DE PAGO** El monto total de hasta **DOSCIENTOS CINCUENTA MIL 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 250,000.00)** con IVA INCLUIDO a razón de **TRES 74/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 3.74)** la hora del servicio con IVA incluido. El pago se efectuará mensualmente mediante cheque, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la entrega del Informe Mensual de Operatividad del Centro de Contacto Telefónico en medio impreso y electrónico del mes a pagar que respalde la cantidad total de hora operación efectiva y acompañada de las fotocopias con sellos de cancelado de las planillas de prestaciones sociales (ISSS y AFP's), incapacidades y permisos del mes anterior de los operadores asignados al proyecto; todo con previa autorización del Administrador del Contrato y el Gerente de Servicio al Cliente; anexando copia del Acta de Recepción firmada por el contratista y el Administrador del Contrato. **III. PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El plazo para la prestación del servicio será de DOS (2) AÑOS, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio emitida por el Administrador del Contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al Art. 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **IV. OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE.** (COMPROMISO

PRESUPUESTARIO). La institución contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias siguientes: Específico Cinco Cuatro Tres Nueve Nueve "Servicios Generales y Arrendamiento Diversos". **V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL FSV. El FSV a efecto de facilitar la ejecución del servicio, realizará lo siguiente:**

a. Adiestramiento técnico a efecto que el personal asignado adquiera los conocimientos necesarios para ejecutar las funciones del puesto de trabajo. Deberá entenderse como adiestramiento técnico aquel relacionado con el conocimiento de la normativa vinculada con los productos y servicios a ser atendidos en el Centro de Contacto Telefónico, misión, visión de la institución, estrategias utilizadas, manejo del Sistema Informático en sus diferentes módulos, manejo de los materiales y papelería que se utilice. Se estima que para proporcionar éste adiestramiento el FSV requerirá como mínimo de tres (3) semanas. Dicho adiestramiento técnico solamente incluye materiales y la capacitación. La capacitación de los servicios del FSV se realizará en las instalaciones del FSV. El horario se establecerá en común acuerdo entre el FSV y el Contratista. b. La capacitación se brindará en forma teórica y en pasantías por las áreas relacionadas con los servicios a ser atendidos en el Centro de Contacto Telefónico. **3.1. Generales.** a) Encargado de gestionar y proveer las líneas telefónicas E1 para efectos de este servicio. b) Cancelar el costo de los impulsos de líneas telefónicas para efectos de este servicio. c) Configuraré junto con el contratista las comunicaciones y las estaciones de trabajo que sean necesarias, para que puedan acceder a los sistemas informáticos de la Institución. d) Realizar campañas de difusión y promoción del servicio cuando se considere necesario. e) Realizar periódicamente monitoreo al contratista. f) Efectuar revisiones o auditorias del personal del contratista y solicitar las sustituciones de operadores que considere convenientes, cuando el servicio de atención se vea afectado. g) Exigirá servicio de exclusividad a los operadores que el contratista asigne o contrate, con el fin de mantener la confidencialidad de la información de sus clientes y de los sistemas informáticos que se utilizarán. **3.2. Ubicación Geográfica.** Contar con instalaciones que se encuentren ubicadas en municipios de San Salvador, Santa Tecla, Nuevo Cuscatlán o Antiguo Cuscatlán. **3.3. Horario de servicio.** El horario de servicio será de lunes a viernes doce (12) horas y el sábado ocho (8) horas, pudiendo variar dependiendo de las

necesidades de efectividad y eficiencia del servicio requerido. Las horas de inicio y fin del servicio se van a definir en plan de trabajo. **VI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** i. Previo a iniciar el servicio, el contratista deberá entregar al administrador de contrato los expedientes individuales del personal propuesto que laborará en el Centro de Contacto Telefónico. El administrador de contrato deberá verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados y en caso de no cumplir el personal propuesto por el contratista con los requisitos, se deberá sustituirlos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles; de no cumplir con dicho plazo, el Contrato se dará por terminado y se realizarán las gestiones legales pertinentes. ii. Presentación y contenido mínimo del expediente del personal propuesto: Presentar en folder tamaño oficio con fotografía 8 x 10 cm y nombre al frente. Fotocopia de documentos personales: DUI, NIT e ISSS. Hoja de vida que demuestre el cumplimiento de los requisitos generales. Documentación de respaldo de la formación académica (fotocopia de título académico o constancia universitaria de nivel académico alcanzado). Documentos que respalden las competencias requeridas (copias de pruebas psicológicas y/o técnicas, o constancias que certifiquen dichas competencias emitidas por el contratista). iii. Requisitos solicitados a los operadores del Centro de Contacto Telefónico: Generales. Género masculino o femenino. Entre las edades de 22 a 40 años. Experiencia mínima de dos años previos en atención al cliente o en Call Center. Formación Académica. Con estudios universitarios como mínimo de un nivel de 3er. año de carreras en las Áreas Económicas o afines. Competencias. Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office. Habilidad numérica. Buenas relaciones interpersonales. Con alta fluidez verbal. Excelentes habilidades de negociación. iv. El contratista debe elaborar junto con el FSV el "Plan de trabajo", que incluya las actividades previas, durante y posteriores a la implementación del Centro de Contacto Telefónico como: Preparación de recursos. Revisión de servicios establecidos en el **anexo No. 5**. Tareas de transición para retomar el servicio. Selección de personal. Definición de indicadores de performance. Definición de turnos de trabajo. Presentación y entrega de expedientes del personal propuesto. Actualización de diálogos. Formalización de política y contrato de confidencialidad. Capacitación. Definición de horarios de capacitación. Instalación del Centro de Contactos Telefónico. Instalación de comunicaciones. Instalación de estaciones de

trabajo. Instalación y configuración de PBX. Instalación de aplicación de Call Center. Configuración de accesos a los sistemas del FSV. Configuración y accesos para supervisión y monitoreo. Operación del Centro de Contactos Telefónicos. V. Establecer la política de la información junto con el FSV, firmando un contrato de confidencialidad. vi. El contratista debe revisar o actualizar junto con el FSV los diálogos de atención a ser utilizados por los operadores, que permitan la uniformidad en el discurso hacia los clientes. vii. Será responsabilidad del contratista el aseguramiento de los niveles motivacionales y conocimientos técnicos del personal asignado así como de la actualización periódica de las destrezas necesarias, aptitudes especiales requeridas para la atención de los clientes. viii. El número de estaciones de trabajo habilitadas por el contratista será inicialmente de 5, contando con los operadores que sean necesarios según los turnos establecidos en "plan de trabajo". Considerando que las estaciones de trabajo habilitadas se pueden incrementar o disminuir según la demanda que se presente de acuerdo a los patrones de llamadas por días de la semana y por horas. Para tener una referencia ilustrativa se adjuntan el patrón de promedios de llamadas por día de la semana, patrón de promedios de llamadas por horas y el patrón de llamadas por duración correspondientes a los meses de enero a junio 2013 (**Ver anexo No. 7**). ix. Para determinar el incremento o disminución de "puestos de operadores" asignados y estaciones de trabajo habilitadas se realizará una revisión mensual, la cual deberá estar en proporción a la demanda de servicios que se experimente de acuerdo a los patrones de llamadas por días de la semana, horas y al Nivel de Servicio (SERVICE LEVEL, se establecerá en el plan de trabajo) el cual deberá contar con la autorización del Administrador del Contrato. Entrarán en vigencia dichos cambios siete (7) días hábiles posteriores de finalizado el mes revisado. x. Contar con el personal de respaldo para realizar los reemplazos, cubrir vacaciones y/o incapacidades y efectuar las sustituciones de personal que sean necesarios. Estas deberán ser realizadas sin afectar el nivel de eficiencia de los servicios del Centro de Contacto Telefónico e informando al Administrador del Contrato. xi. Implantar los mecanismos necesarios para un adecuado control del personal en forma presencial y/o remota por medio de herramientas virtuales. xii. Garantizar la supervisión del contratista, la cual deberá tener presencia durante o en las horas de prestación del servicio, o tiempo en el cual los

“puestos de operadores” se encuentren habilitados. xiii. La relación contractual del FSV será con el contratista y no con el personal de la misma. xiv. El primer día hábil de cada mes, así como cada vez que se verifique un incremento en el número de “puestos de operadores” o una sustitución, el contratista se obliga a presentar al FSV el listado de operadores que laborará o ha dejado de laborar en la prestación del servicio. xv. El contratista se obliga a informar al FSV con al menos quince (15) días de anticipación la sustitución del personal ya sea por renuncia, despido u otra causa, detallando las justificaciones correspondientes y las acciones necesarias para que no se afecte el nivel de servicio. Deberá entregar al administrador de contrato los expedientes individuales del personal propuesto para cubrir las plazas nuevas o vacantes. xvi. Todas las gestiones realizadas, serán registradas por el operador que realizó la gestión, en el aplicativo del Centro de Contacto Telefónico y/o en los sistemas informáticos que el FSV defina o tenga implementados. xvii. El contratista debe proporcionar todas las facilidades y accesos para que el Administrador del Contrato del FSV y/o el Supervisor del Centro de Contacto Telefónico por parte del FSV que designe el Administrador del Contrato, puedan ejecutar las funciones de verificar el buen funcionamiento o cualquier actividad relacionada que la Institución le encomiende, sobre el servicio proporcionado, a fin de garantizar la calidad del mismo. xviii. El contratista deberá presentar un informe mensual impreso y en formato digital de la operatividad del Centro de Contacto Telefónico, de acuerdo a lo detallado en el numeral 2.1.1 **Condiciones mínimas que debe cumplir el ofertante**, literal a), romano v., literal a. de este documento, el cual deberá ser entregado tres (3) días hábiles posteriores al cierre mensual. xix. El Contratista deberá efectuar el pago de un **salario mínimo mensual de TRESCIENTOS CINCUENTA 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$350.00)** a cada uno de los operadores asignados. Así como el cumplimiento de todas las prerrogativas de Ley a las que como empleados tendrán derecho. Lo anterior tiene el propósito de evitar la rotación de personal y garantizar un servicio eficiente a los clientes del FSV. xx. Los días de asueto del personal asignado, estará regulado por el Código de Trabajo vigente, no obstante el FSV podrá definir días y horarios diferentes, cuando resulte más conveniente para la Institución sin que esto ocasione un costo adicional, lo cual se notificará con tres (3) días de anticipación. xxi. El contratista deberá

solicitar autorización al FSV, a través del Administrador del Contrato, para el uso del logotipo de acuerdo al Manual de Comunicación e Identidad Visual. Además el contratista se obliga a cumplir con todas las cláusulas del presente contrato, con las especificaciones detalladas en las Bases de Licitación, y con lo detallado en su oferta.

VII. CESION. Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **VIII. GARANTIAS.**

Garantía de Cumplimiento de Contrato. El Contratista deberá rendir a favor del FSV, dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (**Ver Anexo No. 12**), para cubrir la prestación del servicio objeto de la presente licitación, la cual deberá ser una Fianza emitida por un Banco, Compañía de Seguros o Sociedad Afianzadora, autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero, SSF, para operar en El Salvador y que tenga una calificación de riesgo mínima de "A -" de conformidad a la información que aparece publicada en la página Web de la SSF: www.ssf.gob.sv en su última actualización a la fecha de la emisión de la Fianza y aceptable para el FSV. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato será de **VEINTICINCO MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$25,000.00)**, con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta de sesenta (60) días posteriores a la fecha de finalización del mismo. La Garantía de Cumplimiento de Contrato la hará efectiva el FSV a través de la persona que él designe en caso de incumplimiento del Contrato, con base en el informe del Administrador de Contrato, sin mayor trámite o explicación. Si una vez aceptada la Garantía, la calificación del emisor bajara del mínimo requerido, el FSV podrá solicitar al Contratista que en plazo de diez (10) días hábiles la sustituya; de no ser presentada la nueva Garantía en el plazo estipulado, el Contrato se dará por caducado y se hará efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **IX. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** La unidad solicitante propondrá al titular para su nombramiento, a los administradores de cada contrato, quienes tendrán las responsabilidades siguientes: a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; así como en los procesos de libre gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;

CP

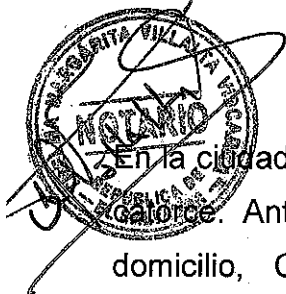
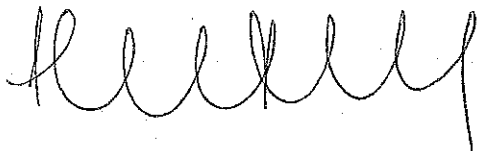
b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; c) Informar a la UACI, a efecto de que se gestione el informe al Titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones; d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emite la orden de inicio hasta la recepción final; e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de las adquisiciones o contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en el Reglamento de esta Ley; f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes y servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que ésta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes; g) Gestionar ante la UACI las órdenes de cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad; h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las misma para que ésta proceda a su devolución en un periodo no mayor de ocho días hábiles; i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato. Además para lograr el efectivo seguimiento del Contrato, que se genere en este proceso de Licitación Pública No. FSV-16/2013 "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV", se nombra como Administrador de Contrato al Ingeniero Joaquín Antonio Martínez Molina, Jefe del Área de Servicios en Línea, quien velara porque el contrato se realice de conformidad a lo estipulado en el artículo 82 Bis de la LACAP. **X. INCUMPLIMIENTO.** En caso de mora en el cumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato, se aplicarán las multas establecidas en el artículo 85 de la LACAP. La contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato, las que serán impuestas

por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XI. CADUCIDAD.** Serán causales de caducidad las establecidas en los literales a) y b) del artículo 94 de la LACAP y en otras leyes vigentes. **XII. PLAZO DE RECLAMOS.** A partir de la recepción formal del servicio, la institución contratante tendrá un plazo de hasta sesenta días posteriores a la fecha de finalización del contrato, para efectuar cualquier reclamo respecto a cualquier inconformidad sobre el suministro del servicio. **XIII. MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA.** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado y ampliado conforme el artículo 83-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 83 de la precitada Ley. **XIV. DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: a) Bases de Licitación Pública, b) Adendas, c) Aclaraciones, d) Enmiendas, e) Consultas, f) La oferta, g) La resolución de adjudicación, h) Garantías, i) Resoluciones modificativas y j) Otros documentos que emanen del presente contrato. En caso de controversia entre estos documentos y el contrato, prevalecerá este último. **XV. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.** De conformidad al artículo 84 incisos 1º y 2º de la LACAP, la institución contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con 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 la institución contratante las cuales le serán comunicadas por medio del Gerente de Servicio al Cliente, o por quien éste designe. **XVI. MODIFICACIÓN UNILATERAL.** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciera necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la institución contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, emitiendo al efecto la resolución correspondiente, la que formará parte integrante

LP

del presente contrato. **XVII. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.** Por motivos de casos fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo 86 de la LACAP la contratista, podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto del contrato en ejecución, debiendo justificar y documentar su solicitud, la cual para que sea efectiva, deberá ser aprobada por el contratante; si procediere la aprobación, la contratista deberá entregar la ampliación de la Garantía de Cumplimiento de Contrato. En todo caso, y aparte de la facultad de la institución para otorgar tal prórroga, la misma se concederá por medio de resolución razonada que formará parte integrante del presente contrato. **XVIII. SOLUCION 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. **XIX. TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán, de conformidad al artículo 95 LACAP, dar por terminado bilateralmente la relación jurídica que emana del presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación en un plazo no mayor de ocho días hábiles de notificada tal resolución. **XX. JURISDICCIÓN Y LEGISLACION APLICABLE.** Para los efectos jurisdiccionales de este contrato las partes se someten a la legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de la LACAP. Asimismo, señalan como domicilio especial, el de esta ciudad a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XXI. NOTIFICACIONES.** Todas las notificaciones referentes a la ejecución de este contrato, serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones de las partes contratantes, para cuyos efectos las partes señalan como lugar para recibir notificaciones los siguientes: al FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, en Calle Rubén Darío, número Novecientos uno, entre Quince y Diecisiete Avenidas Sur, San Salvador, y a la Sociedad GESEL, S.A. DE C.V., en Av. Masferrer Norte No. 6-26, Colonia Escalón, San Salvador. Así nos expresamos los comparecientes, quiénes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su

contenido, en fe de lo cual firmamos en la ciudad de San Salvador, a los veintiocho días del mes de marzo de dos mil catorce.



En la ciudad de San Salvador, a las once horas del día veintiocho de marzo de dos mil catorce. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notaria, de este domicilio, COMPARECEN: por una parte el Licenciado **CARLOS ORLANDO VILLEGAS VÁSQUEZ**, de cuarenta y nueve años de edad, Licenciado en Administración de Empresas, del domicilio de la ciudad de San Salvador, Departamento de San Salvador, con Documento Único de Identidad número cero cero seis tres tres dos-nueve, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro-dos cero cero nueve seis cuatro-cero cero nueve-cinco, actuando en calidad de Gerente de Servicio al Cliente del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, por delegación del Presidente y Director Ejecutivo, Institución de Crédito Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, personería que doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; b) Acuerdo Ejecutivo Número Trescientos Trece emitido por el señor Presidente de la República el día veintinueve de julio de dos mil trece, publicado en el Diario Oficial número Ciento Treinta y Nueve del Tomo Cuatrocientos de fecha veintinueve de julio de dos mil trece, por el cual se nombró a





partir del día dieciocho de agosto del presente año, para un período legal de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado Francisco Antonio Guevara; c) Certificación extendida el día veintinueve del mes de julio de dos mil trece, por el Licenciado Ricardo Guillermo Marroquín Peñate, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Francisco Antonio Guevara, a las quince horas del día veintinueve de julio de dos mil trece, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Carlos Mauricio Funes Cartagena; y d) Certificación extendida por el Gerente General del Fondo Social para la Vivienda de conformidad con el artículo Setenta y Dos de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, del punto X) del Acta de Sesión de Junta Directiva JD-CERO CUARENTA Y OCHO /DOS MIL CATORCE de fecha trece de marzo de dos mil catorce, el cual contiene entre otros solicitud del Señor Presidente y Director Ejecutivo a Junta Directiva de consignar en resolución contenida en dicho punto de conformidad al inciso cuarto del artículo Dieciocho de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, y Artículo Treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda solicita a Junta Directiva autorizar se delegue la firma de este contrato en el Licenciado Carlos Orlando Villegas Vásquez, Gerente de Servicio al Cliente; y contiene también dentro de lo resuelto en dicho punto en el literal B) Autorizar al Presidente y Director Ejecutivo para que delegue en el licenciado Carlos Orlando Villegas Vásquez, Gerente de Servicio al Cliente, que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos; que en el transcurso del presente instrumento se denominará "el FSV" o "la institución contratante"; y por otra parte el Licenciado **MIGUEL ENRIQUE ABREGO DIAZ**, de treinta y cuatro años de edad, Licenciado en Ciencias Jurídicas, del domicilio de Colón, Departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número cero dos seis siete nueve seis siete ocho cuatro, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro-dos uno cero tres ocho cero-uno cero siete-cero, actuando en nombre y representación en su calidad de Administrador Único Propietario de la Sociedad "**GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-dos siete cero uno cero cinco-uno cero uno-ocho, personería que

doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) El testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V." o "GESEL, S.A. DE C.V.", otorgada en esta ciudad a las nueve horas del día veintisiete de enero de dos mil cinco, ante los oficios del Notario Rogelio Navarrete Escobar, inscrita en el Registro de Comercio al número VEINTISEIS del Libro MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS del Registro de Sociedades, de fecha veintisiete de enero de dos mil cinco; b) El testimonio de la Escritura Pública de Modificación al Pacto Social de la Sociedad "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V." o "GESEL, S.A. DE C.V." otorgada en esta ciudad a las nueve horas del día veintitrés de julio de dos mil once ante los oficios del Notario Pablo Noé Recinos Valle, inscrita en el Registro de Comercio al número OCHENTA Y CINCO del Libro DOS MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO del Registro de Sociedades, de fecha tres de noviembre de dos mil once, en la que consta que se acordó por decisión unánime, que por reformas al Código de Comercio, se ha analizado la conveniencia para los fines sociales de readecuar el texto de aquellas cláusulas del Pacto Social que se consideren redundantes o contradictorias con el espíritu de la presente modificación, realizando la re enumeración necesaria, adecuación de vocablos y se reúna en un solo cuerpo normativo el pacto social para que rija la vida jurídica de la sociedad, por lo que se procede a reunir sus cláusulas en un solo texto de tal forma que ésta Escritura será la única que rija la vida jurídica de la sociedad, y según consta en su Cláusula Primera, Naturaleza, Denominación, Domicilio y Nacionalidad: La sociedad que se constituye es de Naturaleza Anónima, sometida al Régimen de Capital Variable y girará con la denominación social de GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V." o "GESEL, S.A. DE C.V.", su domicilio será el de San Salvador, Departamento de San Salvador; y podrá abrir sucursales en cualquier lugar de la República y/o en el



extranjero y de nacionalidad salvadoreña; según Cláusula Segunda, Plazo: El plazo de la sociedad será indefinido; según Cláusula Tercera: Finalidad: La sociedad tiene por finalidad u objeto: Toda clase de actividades comerciales, industriales, agrícolas y de servicios, especialmente las siguientes: servicios jurídicos, notariales, cobros judiciales y administrativos de deudas de terceros y propios, entre otros; que según Cláusula Décima Segunda, Administración: La administración de la sociedad estará confiada a un Administrador Único y su respectivo suplente Tanto el Administrador Único y su suplente, durarán en sus funciones SIETE AÑOS pudiendo ser reelectos. Los administradores continuarán en el desempeño de sus funciones aun cuando hubiese concluido el plazo para el que fueran designados, mientras no se elijan los sustitutos y los nuevamente nombrados no tomen posesión de sus cargos. En caso de muerte, renuncia, incapacidad, etcétera, del Administrador Único Propietario, éste será sustituido por el suplente; según Cláusula Décima Tercera, Representación Legal: Corresponde tanto al Administrador Único Propietario como al Administrador único Suplente, representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente. El uso de la firma social corresponde al Administrador Único Propietario y al Administrador único Suplente, quienes podrán actuar, en cuanto a firmar en nombre y representación de la Sociedad se refiera, conjunta o separadamente: c) Credencial de Administrador Único y Suplente de la Sociedad GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia GESEL, S.A. DE C.V., en la cual consta que en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, se encuentra asentada el acta número doce, de Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día quince de marzo de dos mil doce, y consta que en su punto número tres se acordó elegir la nueva administración de la Sociedad Resultando electos para los cargos de Administrador Único Propietario y Suplente las siguientes personas: Como Administrador Único Propietario, señor MIGUEL ENRIQUE ABREGO DIAZ y Administrador Único Suplente a la señorita CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ; Las personas nombradas fungirán para el período de SIETE años contados a partir de la fecha de inscripción. Credencial inscrita en el Registro de Comercio bajo el número OCHENTA Y TRES del Libro DOS MIL NOVECIENTOS ONCE del Registro de

CA

Sociedades, con fecha diecinueve de abril de dos mil doce, que en adelante se denominará "la Contratista"; y en los caracteres dichos, **ME DICEN**: Que las firmas que calzan el anterior documento y las cuales se leen, la del primero es "llegible", y la del segundo también es "llegible", las reconocen como suyas por haberlas puesto ellos respectivamente de su puño y letra, y asimismo reconocen como suyos todos los conceptos vertidos en dicho documento, por medio del cual ambos comparecientes han otorgado un contrato de "**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV**", adjudicado mediante Resolución de Adjudicación de fecha trece de marzo de dos mil catorce. En el presente contrato, los siguientes términos serán interpretados de la manera que se indica a continuación: a) Contrato: es el convenio celebrado entre el Fondo Social para la Vivienda, con la Sociedad GESEL, S.A. DE C.V., de conformidad a lo ofertado, a cambio del debido y pleno cumplimiento de sus obligaciones plasmadas en el presente instrumento; b) Precio del Contrato: Es el precio pagadero a la Empresa GESEL, S.A. DE C.V., de acuerdo a lo establecido en su oferta económica; c) Servicio: es el que prestará la Empresa GESEL, S.A. DE C.V., de acuerdo a las especificaciones técnicas detalladas en las bases; d) Contratante: Es la Institución de la Administración Pública que está solicitando el servicio; e) Contratista: es la Empresa GESEL, S.A. DE C.V.; f) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública: que en adelante se denominará LACAP. El presente Contrato se sujeta a todo lo establecido en la LACAP, así como a las obligaciones, condiciones, pactos y renunciaciones siguientes: **I. OBJETO DEL CONTRATO**: El objeto del presente contrato es el de contar con los servicios de un Centro de Contacto Telefónico (Call Center) externo, para atender de forma ágil, oportuna y eficiente cualquier tipo de consultas, reclamos, solicitudes de servicios o realizar cualquier otra gestión relacionada a la atención de los clientes vigentes y potenciales del FSV. **II. PRECIO Y FORMA DE PAGO**. El monto total de hasta **DOSCIENTOS CINCUENTA MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** con IVA INCLUIDO a razón de **TRES DOLARES CON SETENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** la hora del servicio con IVA incluido. El pago se efectuará mensualmente mediante cheque, dentro de los diez días hábiles posteriores a la entrega del Informe Mensual de Operatividad del Centro de Contacto Telefónico en medio impreso y electrónico del mes

CB



a pagar que respalde la cantidad total de hora operación efectiva y acompañada de las fotocopias con sellos de cancelado de las planillas de prestaciones sociales (AFP's), incapacidades y permisos del mes anterior de los operadores asignados al proyecto; todo con previa autorización del Administrador del Contrato y el Gerente de Servicio al Cliente; anexando copia del Acta de Recepción firmada por el contratista y el Administrador del Contrato. **III. PLAZO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El plazo para la prestación del servicio será de DOS AÑOS, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio emitida por el Administrador del Contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al Artículo Ochenta y Tres-A de la LACAP; o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo Ochenta y Tres de la precitada Ley. **IV. OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN CONTRATANTE. (COMPROMISO PRESUPUESTARIO).** La institución contratante hace constar que el importe del presente contrato se hará con aplicación a las cifras presupuestarias siguientes: Específico Cinco Cuatro Tres Nueve Nueve "Servicios Generales y Arrendamiento Diversos". **V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL FSV. El FSV a efecto de facilitar la ejecución del servicio, realizará lo siguiente:** a. Adiestramiento técnico a efecto que el personal asignado adquiera los conocimientos necesarios para ejecutar las funciones del puesto de trabajo. Deberá entenderse como adiestramiento técnico aquel relacionado con el conocimiento de la normativa vinculada con los productos y servicios a ser atendidos en el Centro de Contacto Telefónico, misión, visión de la institución, estrategias utilizadas, manejo del Sistema Informático en sus diferentes módulos, manejo de los materiales y papelería que se utilice. Se estima que para proporcionar éste adiestramiento el FSV requerirá como mínimo de tres semanas. Dicho adiestramiento técnico solamente incluye materiales y la capacitación. La capacitación de los servicios del FSV se realizará en las instalaciones del FSV. El horario se establecerá en común acuerdo entre el FSV y el Contratista. b. La capacitación se brindará en forma teórica y en pasantías por las áreas relacionadas con los servicios a ser atendidos en el Centro de Contacto Telefónico. **3.1. Generales.** a) Encargado de gestionar y proveer las líneas telefónicas E1 para efectos de este servicio. b) Cancelar el costo de los impulsos de líneas telefónicas para efectos de este servicio. c) Configuraré junto con el contratista las comunicaciones y las estaciones de

trabajo que sean necesarias, para que puedan acceder a los sistemas informáticos de la Institución. d) Realizar campañas de difusión y promoción del servicio cuando se considere necesario. e) Realizar periódicamente monitoreo al contratista. f) Efectuar revisiones o auditorias del personal del contratista y solicitar las sustituciones de operadores que considere convenientes, cuando el servicio de atención se vea afectado. g) Exigirá servicio de exclusividad a los operadores que el contratista asigne o contrate, con el fin de mantener la confidencialidad de la información de sus clientes y de los sistemas informáticos que se utilizarán. **3.2. Ubicación Geográfica.** Contar con instalaciones que se encuentren ubicadas en municipios de San Salvador, Santa Tecla, Nuevo Cuscatlán o Antigua Cuscatlán. **3.3. Horario de servicio.** El horario de servicio será de lunes a viernes doce horas y el sábado ocho horas, pudiendo variar dependiendo de las necesidades de efectividad y eficiencia del servicio requerido. Las horas de inicio y fin del servicio se van a definir en plan de trabajo. **VI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.** i. Previo a iniciar el servicio, el contratista deberá entregar al administrador de contrato los expedientes individuales del personal propuesto que laborará en el Centro de Contacto Telefónico. El administrador de contrato deberá verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados y en caso de no cumplir el personal propuesto por el contratista con los requisitos, se deberá sustituirlos en un plazo máximo de cinco días hábiles; de no cumplir con dicho plazo, el Contrato se dará por terminado y se realizarán las gestiones legales pertinentes. ii. Presentación y contenido mínimo del expediente del personal propuesto: Presentar en folder tamaño oficio con fotografía ocho x diez cm y nombre al frente. Fotocopia de documentos personales: DUI, NIT e ISSS. Hoja de vida que demuestre el cumplimiento de los requisitos generales. Documentación de respaldo de la formación académica (fotocopia de título académico o constancia universitaria de nivel académico alcanzado). Documentos que respalden las competencias requeridas (copias de pruebas psicológicas y/o técnicas, o constancias que certifiquen dichas competencias emitidas por el contratista). iii. Requisitos solicitados a los operadores del Centro de Contacto Telefónico: Generales. Género masculino o femenino. Entre las edades de veintidós a cuarenta años. Experiencia mínima de dos años previos en atención al cliente o en Call Center. Formación Académica. Con estudios universitarios como mínimo de un nivel de tercer

22



año de carreras en las Áreas Económicas o afines. Competencias. Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office. Habilidad numérica. Buenas relaciones interpersonales. Con alta fluidez verbal. Excelentes habilidades de negociación. iv. El contratista debe elaborar junto con el FSV el "Plan de trabajo", que incluya las actividades previas, durante y posteriores a la implementación del Centro de Contacto Telefónico como: Preparación de recursos. Revisión de servicios establecidos en el **anexo Número Cinco**. Tareas de transición para retomar el servicio. Selección de personal. Definición de indicadores de performance. Definición de turnos de trabajo. Presentación y entrega de expedientes del personal propuesto. Actualización de diálogos. Formalización de política y contrato de confidencialidad. Capacitación. Definición de horarios de capacitación. Instalación del Centro de Contactos Telefónico. Instalación de comunicaciones. Instalación de estaciones de trabajo. Instalación y configuración de PBX. Instalación de aplicación de Call Center. Configuración de accesos a los sistemas del FSV. Configuración y accesos para supervisión y monitoreo. Operación del Centro de Contactos Telefónicos. V. Establecer la política de la información junto con el FSV, firmando un contrato de confidencialidad. vi. El contratista debe revisar o actualizar junto con el FSV los diálogos de atención a ser utilizados por los operadores, que permitan la uniformidad en el discurso hacia los clientes. vii. Será responsabilidad del contratista el aseguramiento de los niveles motivacionales y conocimientos técnicos del personal asignado así como de la actualización periódica de las destrezas necesarias, aptitudes especiales requeridas para la atención de los clientes. viii. El número de estaciones de trabajo habilitadas por el contratista será inicialmente de 5, contando con los operadores que sean necesarios según los turnos establecidos en "plan de trabajo". Considerando que las estaciones de trabajo habilitadas se pueden incrementar o disminuir según la demanda que se presente de acuerdo a los patrones de llamadas por días de la semana y por horas. Para tener una referencia ilustrativa se adjuntan el patrón de promedios de llamadas por día de la semana, patrón de promedios de llamadas por horas y el patrón de llamadas por duración correspondientes a los meses de enero a junio dos mil trece (**Ver anexo Número siete**). ix. Para determinar el incremento o disminución de "puestos de operadores" asignados y estaciones de trabajo habilitadas se realizara una revisión mensual, la cual deberá estar en proporción

a la demanda de servicios que se experimente de acuerdo a los patrones de llamadas por días de la semana, horas y al Nivel de Servicio (SERVICE LEVEL, se establecerá en el plan de trabajo) el cual deberá contar con la autorización del Administrador del Contrato. Entraran en vigencia dichos cambios siete días hábiles posteriores de finalizado el mes revisado. x. Contar con el personal de respaldo para realizar los reemplazos, cubrir vacaciones y/o incapacidades y efectuar las sustituciones de personal que sean necesarios. Estas deberán ser realizadas sin afectar el nivel de eficiencia de los servicios del Centro de Contacto Telefónico e informando al Administrador del Contrato. xi. Implantar los mecanismos necesarios para un adecuado control del personal en forma presencial y/o remota por medio de herramientas virtuales. xii. Garantizar la supervisión del contratista, la cual deberá tener presencia durante o en las horas de prestación del servicio, o tiempo en el cual los "puestos de operadores" se encuentren habilitados. xiii. La relación contractual del FSV será con el contratista y no con el personal de la misma. xiv. El primer día hábil de cada mes, así como cada vez que se verifique un incremento en el número de "puestos de operadores" o una sustitución, el contratista se obliga a presentar al FSV el listado de operadores que laborará o ha dejado de laborar en la prestación del servicio. xv. El contratista se obliga a informar al FSV con al menos quince días de anticipación la sustitución del personal ya sea por renuncia, despido u otra causa, detallando las justificaciones correspondientes y las acciones necesarias para que no se afecte el nivel de servicio. Deberá entregar al administrador de contrato los expedientes individuales del personal propuesto para cubrir las plazas nuevas o vacantes. xvi. Todas las gestiones realizadas, serán registradas por el operador que realizó la gestión, en el aplicativo del Centro de Contacto Telefónico y/o en los sistemas informáticos que el FSV defina o tenga implementados. xvii. El contratista debe proporcionar todas las facilidades y accesos para que el Administrador del Contrato del FSV y/o el Supervisor del Centro de Contacto Telefónico por parte del FSV que designe el Administrador del Contrato, puedan ejecutar las funciones de verificar el buen funcionamiento o cualquier actividad relacionada que la Institución le encomiende, sobre el servicio proporcionado, a fin de garantizar la calidad del mismo. xviii. El contratista deberá presentar un informe mensual impreso y en formato digital de la operatividad del Centro de Contacto

27

Telefónico, de acuerdo a lo detallado en el numeral **2.1.1 Condiciones mínimas que debe cumplir el ofertante**, literal a), romano v., literal a. de este documento, el cual deberá ser entregado tres días hábiles posteriores al cierre mensual. xix. El Contratista deberá efectuar el pago de un **salario mínimo mensual de TRESCIENTOS CINCUENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA** a cada uno de los operadores asignados. Así como el cumplimiento de todas las prerrogativas de Ley a las que como empleados tendrán derecho. Lo anterior tiene el propósito de evitar la rotación de personal y garantizar un servicio eficiente a los clientes del FSV. xx. Los días de asueto del personal asignado, estará regulado por el Código de Trabajo vigente, no obstante el FSV podrá definir días y horarios diferentes, cuando resulte más conveniente para la Institución sin que esto ocasione un costo adicional, lo cual se notificará con tres días de anticipación. xxi. El contratista deberá solicitar autorización al FSV, a través del Administrador del Contrato para el uso del logotipo de acuerdo al Manual de Comunicación e Identidad Visual. Además el contratista se obliga a cumplir con todas las cláusulas del presente contrato, con las especificaciones detalladas en las Bases de Licitación, y con lo detallado en su oferta **VII. CESION**. Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. El referido documento contiene además otras cláusulas que los comparecientes aceptan como suyas. Yo el Notario, **DOY FE**: A) Que las firmas antes relacionadas son **AUTENTICAS** por haber sido puestas por los otorgantes a mi presencia. Y, B) Que el presente contrato no causa ninguna clase de honorarios a cargo de los otorgantes. Así se expresaron éstos a quienes expliqué los efectos legales de la presente Acta Notarial que consta de seis hojas y leído que les fue por mí todo lo escrito íntegramente en un solo acto, lo ratifican y firmamos. **DOY FE**.



