

73150000 (J4399) \$200,000.-

Suscrito: 13/6/2016

Contrato No. 1

AÑO: 2016

**DOCUMENTO AUTENTICADO**

**DE**

**CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-04/2016  
"SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV"**

**OTORGADO ENTRE**

**FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**

**Y**

**SOCIEDAD GESEL, S.A. DE C.V.**

**ANTE LOS OFICIOS DE LA NOTARIO**

**LICDA. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**

Joseluis Jimenez



21-6-2016

# CONTRATO DERIVADO DE LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-04/2016 “SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV”

## CONTRATO No. 1

Nosotros, **CARLOS ORLANDO VILLEGAS VÁSQUEZ,**

La información suprimida es de carácter confidencial conforme a los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP).

actuando en mi 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 veintiocho emitido por el señor Presidente de la República el día uno de junio de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial número Noventa y Nueve del Tomo número Cuatrocientos tres de fecha uno de junio de dos mil catorce, por el cual se nombró a partir del día uno de junio del año dos mil catorce, para un período legal de funciones que finaliza el día diecisiete de agosto de dos mil dieciséis, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado José Tomás Chévez Ruíz; c) Certificación extendida el día dos del mes de junio de dos mil catorce, por el Licenciado Francisco Rubén Alvarado Fuentes, Secretario para Asuntos Legislativos

y Jurídicos de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado José Tomás Chávez Ruíz, a las diecinueve horas del día dos de junio de dos mil catorce, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Salvador Sánchez Cerén; 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 **IX) del Acta de Sesión de Junta Directiva JD-CERO NOVENTICINCO/DOS MIL DIECISEIS**, de fecha veintiséis de mayo de dos mil dieciséis, la cual contiene los acuerdos de Junta Directiva que por Unanimidad **Resuelve** entre otros: **A)** Adjudicar el servicio objeto de la **LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-04/2016 “SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFONICA A CLIENTES DEL FSV”**, a la Sociedad **GESEL, S.A DE C.V.**, al haber obtenido la ponderación porcentual de noventa y nueve punto veinticinco por ciento (99.25%), por un precio por hora con IVA incluido de **SEIS 20/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US \$6.20)**. El monto total por el servicio será de hasta un máximo de **DOSCIENTOS MIL 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US \$200,000.00)**, valor que incluye IVA, con base a lo establecido en la disponibilidad presupuestaria asignada para este proceso. El plazo de la prestación del servicio será de **VEINTICUATRO (24) MESES**, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio, que emitirá el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. **B)** Autorizar se delegue en el Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez, Gerente de Servicio al Cliente, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme el contrato respectivo. **C)** Tener por nombrado como Administrador del contrato en el presente proceso al Ingeniero Joaquín Antonio Martínez Molina, Jefe Área de Servicios en Línea, por la especialidad y de acuerdo a lo regulado por la LACAP; quien en este instrumento me denominaré el **CONTRATANTE** por una parte, y por la otra el Licenciado **MIGUEL ENRIQUE ABREGO DIAZ**,

La información suprimida es de carácter confidencial conforme a los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP).

, actuando en nombre y

representación en su calidad de Administrador Único 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)** Testimonio de la Escritura de 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.”** ó **“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 **VEINTISÉIS** 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.”** ó **“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 adecuar el texto de aquellas cláusulas del Pacto Social que se consideren redundantes ó contradictorias con el espíritu de la presente modificación, realizando la re enumeración necesaria, adecuación de vocablos y se reúne 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

21

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.**" ó "**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 de 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 fueron 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, pudiendo celebrar toda clase de contratos, contraer toda clase de obligaciones, otorgar poderes generales y especiales. 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 Sociedades, con fecha diecinueve de abril de dos mil doce; por lo cual estoy plenamente facultado para otorgar actos como el presente; quien en este instrumento me denominaré el **CONTRATISTA**, y en las calidades antes expresadas **MANIFESTAMOS**: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente contrato proveniente del proceso de Licitación Pública número **FSV-04/2016** denominado "**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV**", por lo tanto se rige de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará

que se detallan a continuación: **I. OBJETO DEL CONTRATO**: Contar con los servicios de un CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO (Call Center), 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) DOCUMENTOS CONTRACTUALES**: Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: Bases de Licitación Pública, Oferta, Orden de Inicio, Garantía de Cumplimiento de Contrato, y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **III. FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO**: Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a la Unidad Presupuestaria y Línea

de Trabajo 0301; Centro de costo 935 "Área de Servicios en Línea", Específico: **54399 Servicios Generales y Arrendamientos Diversos**. El monto total del servicio es de hasta un máximo de **DOSCIENTOS MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US \$200,000.00)**, valor que incluye IVA, con base a lo establecido en la disponibilidad presupuestaria asignada para este proceso. El pago se efectuará mensualmente mediante cheque, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la entrega del Informe Mensual de Operatividad (final) del Centro de Contacto Telefónico en medio impreso y electrónico del mes a pagar que respalde la cantidad total de hora operación efectiva y acompañado 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. **IV. PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA:** El plazo para la prestación del servicio será de **VEINTICUATRO (24) MESES**, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio, que emitirá el Administrador del Contrato posterior a la firma 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. (Previo a la emisión de la orden de inicio se podrán realizar las acciones necesarias para la prestación del servicio sin que este tiempo afecte el plazo de **VEINTICUATRO (24) MESES**). **V. FORMA DE ENTREGA:** La forma de entrega será mensual, según facturación de la cantidad de horas de operación del personal en servicio, de acuerdo a la revisión del Administrador del Contrato el que procederá a verificar que los servicios cumplan con las especificaciones establecidas, levantando y firmando junto con el Contratista correspondiente, Acta de Recepción; correspondiente al servicio. En caso de no recibirse los servicios de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en el Acta mencionada en el párrafo anterior, lo que servirá de base al FSV para determinar las multas que podrán aplicarse al Contratista. **VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** Entre las obligaciones deberá: 1.

**Requerimientos Específicos entre otros A. Servicios a ser atendidos en el Centro de Contacto Telefónico.** Se atenderán consultas, reclamos, solicitudes de servicios u otra gestión de clientes vigentes y potenciales, relacionados a los servicios establecidos en el **(Anexo No. 1)** mediante la comunicación telefónica y/o electrónica. **2. Condiciones mínimas que debe cumplir el ofertante A. Capacidad instalada** vi. Debe grabar todas las llamadas entrantes y salientes debiendo mantener los respaldos por lo menos 6 meses posteriores a la finalización del Contrato; a fin de que estas puedan ser escuchadas ya sea para auditorías de calidad o bien por posibles quejas o reclamos recibidos por parte de los clientes; así mismo debe entregarlas mensualmente en los medios electrónicos que el FSV determine. vii. Debe permitir escuchar las llamadas entrantes y salientes de todos los operadores sin que el cliente o el operador se enteren o escuchen, en forma aleatoria o dirigida a un operador en particular, a fin de realizar auditorías en tiempo real, correcciones a la atención de los clientes; brindar indicaciones al operador para que este mejore la atención a los clientes; etc **A. 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 el Plan de trabajo. **B. Recurso Humano.** A más tardar 15 días calendario antes de 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. **I. 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). ii. 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, Área de ventas o en Call Center. Formación Académica Preferiblemente 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. iii. El contratista debe elaborar junto con el FSV el "Plan de trabajo", que incluya al menos 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. 1**. Tareas de transición para retomar el servicio. Definición de indicadores de performance. Definición de turnos de trabajo. Entrega de expedientes del personal propuesto para su selección. Entrega de diálogos (Protocolos). 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. iv. Establecer la política de seguridad de la información junto con el FSV, firmando un Contrato de confidencialidad establecido en el **(Anexo No. 3)**. V. Presentar del personal asignado a la prestación del servicio una declaración jurada ante Notario, de 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. vii. El número de estaciones de trabajo habilitadas por el Contratista será inicialmente de **6** de acuerdo al **(Anexo No. 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 Diciembre 2015 (**Ver Anexo No. 6**).

viii. Para determinar el incremento o disminución de "puestos de operadores" asignados y estaciones de trabajo habilitadas se realizara una revisión trimestral, 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) establecido en el Plan de Trabajo, el cual deberá contar con la autorización del Administrador del Contrato o por la implementación de un nuevo servicio o requerimiento.

ix. 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, quienes deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el literal B apartados i, ii y iii de éste numeral.

x. Implementar los mecanismos necesarios para un adecuado control del personal en forma presencial y/o remota por medio de herramientas virtuales.

xi. 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.

xii. La relación contractual del FSV será con el Contratista y no con el personal de la misma.

xiii. El Contratista se obliga a informar al FSV 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 de entregar al Administrador de Contrato los expedientes individuales del personal propuesto para cubrir las plazas nuevas o vacantes.

xiv. 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. xv. El Contratista debe proporcionar todas las facilidades para que el Administrador del Contrato y/o el supervisor del Centro de Contacto Telefónico por parte del FSV, pueda 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. xvi. El Contratista deberá presentar un informe mensual impreso y en formato digital de la operatividad del Centro de Contacto Telefónico (**anexo en Plan de Trabajo**), así como las fotocopias con sellos de cancelado de las planillas de prestaciones sociales (ISSS y AFP's) e incapacidades del mes anterior, el cual deberá ser entregado 3 días hábiles posteriores al cierre mensual en formato digital para su revisión, una vez dado el visto bueno deberá presentar el formato impreso en original así como digital, al momento de presentarse a la firma del acta de recepción del servicio. Así mismo deberá presentar en forma impresa el listado de Operadores que se encuentran activos, así como los inactivos. (**Anexo No. 7**). xvii. El Contratista deberá garantizar el pago de un **salario nominal mínimo mensual de CUATROCIENTOS 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$400.00)** 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. xviii. 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. xix. Contar con el espacio físico adecuado y privado para los operadores asignados a la atención del servicio del FSV. xx. 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. **VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL FSV: El FSV a efecto de facilitar la ejecución del servicio, realizará lo siguiente:** A. **Capacitación.** 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. **B. 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 sin previa notificación. **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 principales que el Contratista asigne o contrate para el servicio, con el fin de mantener la confidencialidad de la información de sus clientes y de los sistemas informáticos que se utilizarán. **VIII. GARANTIAS:** 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. 17**), 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](http://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 del 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 un 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. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo del Administrador de Contrato, **Ingeniero Joaquín Antonio Martínez Molina, Jefe Área de Servicios en Línea**, teniendo como atribuciones las establecidas en los artículos ochenta y dos Bis de la LACAP, cuarenta y dos inciso tercero, setenta y cuatro, setenta y cinco inciso segundo, setenta y siete, ochenta y ochenta y uno del RELACAP. Y quien tendrá las responsabilidades siguientes:

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; **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 período no mayor de ocho días hábiles; i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato. **X. ACTA DE RECEPCIÓN:** Para dar por recibido el servicio el Administrador del Contrato, procederá a una inspección del servicio, con el propósito de determinar que cumple con lo establecido en los Documentos Contractuales. En caso de no recibirse el servicio de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en Acta, lo que servirá de base al FSV para determinar las sanciones que podrá aplicar al Contratista. Después de verificar que no existen defectos o deterioros al momento de utilizar el servicio solicitado, se emitirá el Acta de Recepción Final por parte del Administrador del Contrato. **XI. 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. **XII. CESION:** Salvo autorización expresa del Fondo Social para la Vivienda, el 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. **XIII. CONFIDENCIALIDAD:** El contratista se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por el contratante, 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 contratante lo autorice en forma escrita. El 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 contratante se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin. **XIV. SANCIONES:** En caso de incumplimiento el 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 contratante, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición. **XV SANCION POR INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA QUE PROHIBE EL TRABAJO INFANTIL:** Si durante la ejecución del contrato se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de (l) (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 art. 160 de la LACAP para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del contrato de la conducta tipificada como causal de inhabilitación en el art. 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. **XVI. CADUCIDAD:** Además de las causales de caducidad establecidas en los literales a) y b) del artículo 94 de la LACAP, y en otras leyes vigentes. **XVII. 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 al contratista y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del

contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda a la ejecución del servicio recibido. **XVIII. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del contrato, se observará el siguiente procedimiento: a) Arreglo directo: Por arreglo directo, las partes contratantes procuran la solución de las diferencias sin otra intervención que las de ellas mismas, sus representantes y delegados especialmente acreditados, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones, en su caso.; b) intentado el arreglo directo sin hallarse solución alguna de las diferencias, se acudirán a los tribunales comunes. Las partes expresamente renunciaron al arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos. **XIX. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** El Fondo Social para la Vivienda 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 Fondo Social para la Vivienda, con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. El contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el contratante. **XX. MARCO LEGAL:** El presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, RELACAP, la Constitución de la República, y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. **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 Avenida Sur, San Salvador; y a la Sociedad **GESEL, S.A. DE C.V.** en: Avenida Masferrer Norte, Colonia Escalón # 6-26, San Salvador. Así nos expresamos los comparecientes, quienes 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 trece días del mes de Junio de dos mil dieciséis.



CONTRATANTE

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'CARLOS ORLANDO VILLEGAS VÁSQUEZ'.

CONTRATISTA

En la ciudad de San Salvador, a las dieciséis horas del día trece de junio de dos mil dieciséis. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notaria, de este domicilio, **COMPARECEN**: por una parte el Licenciado **CARLOS ORLANDO VILLEGAS VÁSQUEZ**,

La información suprimida es de carácter confidencial conforme a los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP).

actuando en su 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, cuya personería 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 veintiocho emitido por el señor Presidente de la República el día uno de junio de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial número Noventa y Nueve del Tomo número Cuatrocientos tres de fecha uno de junio de dos mil catorce, por el cual se nombró a partir del día uno de junio del año dos mil catorce, para un período legal de funciones que finaliza el día diecisiete de agosto de dos mil dieciséis, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del



Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado José Tomás Chévez Ruíz, a las diecinueve horas del día dos de junio de dos mil catorce, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Salvador Sánchez Cerén; 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 IX) del Acta de Sesión de Junta Directiva JD-CERO NOVENTICINCO/DOS MIL DIECISEIS, de fecha veintiséis de mayo de dos mil dieciséis, la cual contiene los acuerdos de Junta Directiva que por Unanimidad Resuelve entre otros: **A) Adjudicar el servicio objeto de la LICITACIÓN PÚBLICA Número FSV-CERO CUATRO/DOS MIL DIECISEIS "SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFONICA A CLIENTES DEL FSV", a la Sociedad GESEL, S.A DE C.V., al haber obtenido la ponderación porcentual de noventa y nueve punto veinticinco por ciento, por un precio por hora con IVA incluido de SEIS DOLARES CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA. El monto total por el servicio será de hasta un máximo de DOSCIENTOS MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, valor que incluye IVA, con base a lo establecido en la disponibilidad presupuestaria asignada para este proceso. El plazo de la prestación del servicio será de VEINTICUATRO MESES, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio, que emitirá el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. B) Autorizar se delegue en el Lic. Carlos Orlando Villegas Vásquez, Gerente de Servicio al Cliente, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme el contrato respectivo. C) Tener por nombrado como Administrador del contrato en el presente proceso al Ingeniero Joaquín Antonio Martínez Molina, Jefe Área de Servicios en Línea, por la especialidad y de acuerdo a lo regulado por la LACAP, quien en este instrumento se denominará el CONTRATANTE por una parte, y por la otra el Licenciado MIGUEL ENRIQUE ABREGO DIAZ,**

La información suprimida es de carácter confidencial conforme a los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP).

actuando en nombre y representación en su calidad de Administrador Único 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, cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Testimonio de la Escritura de 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."** ó **"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 **VEINTISÉIS** 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."** ó **"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 adecuar el texto de aquellas cláusulas del Pacto Social que se consideren redundantes ó contradictorias con el espíritu de la presente modificación, realizando la re enumeración necesaria, adecuación de vocablos y se reúne 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 esta 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.**" ó "**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 de 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 fueron 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, pudiendo celebrar toda clase de contratos, contraer toda clase de obligaciones, otorgar poderes generales y especiales. c) Credencial de Administrador Único y Suplente de la Sociedad

2

## GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD

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 Sociedades, con fecha diecinueve de abril de dos mil doce. Por lo cual está plenamente facultado para otorgar actos como el presente quien en este instrumento se denominará el **CONTRATISTA**, y en los caracteres dichos, **ME DICEN**: Que reconocen como suyas las firmas que anteceden y que se leen: la del primero es "ilegible", y la del segundo también es "ilegible", 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 han otorgado un contrato proveniente del proceso Licitación Pública número **FSV-CERO CUATRO/DOS MIL DIECISEIS** denominado "**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV**", por lo tanto se rige de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento que en adelante se denominará RELACAP, y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I. OBJETO DEL CONTRATO**: Contar con los servicios de un CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO (Call Center), 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) DOCUMENTOS CONTRACTUALES**: Forman



parte integral del contrato los siguientes documentos: Bases de Licitación Pública, Oferta, Orden de Inicio, Garantía de Cumplimiento de Contrato, y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y este contrato, prevalecerá el contrato. **III. FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a la Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo CERO TRES CERO UNO; Centro de costo NUEVE TRES CINCO "Área de Servicios en Línea", Específico: CINCO CUATRO TRES NUEVE NUEVE **Servicios Generales y Arrendamientos Diversos**. El monto total del servicio es de hasta un máximo de **DOSCIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**, valor que incluye IVA, con base a lo establecido en la disponibilidad presupuestaria asignada para este proceso. El pago se efectuará mensualmente mediante cheque, dentro de los diez días hábiles posteriores a la entrega del Informe Mensual de Operatividad (final) del Centro de Contacto Telefónico en medio impreso y electrónico del mes a pagar que respalde la cantidad total de hora operación efectiva y acompañado 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. **IV. PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA:** El plazo para la prestación del servicio será de **VEINTICUATRO MESES**, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio, que emitirá el Administrador del Contrato posterior a la firma del Contrato. De común acuerdo el Contrato podrá ser modificado y ampliado conforme al Art. 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. (Previo a la emisión de la orden de inicio se podrán realizar las acciones necesarias para la prestación del servicio sin que este tiempo afecte el plazo de **VEINTICUATRO MESES**). **V. FORMA DE ENTREGA:** La forma de entrega será mensual, según facturación de la cantidad de

horas de operación del personal en servicio, de acuerdo a la revisión del Administrador del Contrato el que procederá a verificar que los servicios cumplan con las especificaciones establecidas, levantando y firmando junto con el Contratista correspondiente, Acta de Recepción; correspondiente al servicio. En caso de no recibirse los servicios de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en el Acta mencionada en el párrafo anterior, lo que servirá de base al FSV para determinar las multas que podrán aplicarse al Contratista. **VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Entre las obligaciones deberá: Uno. Requerimientos Específicos entre otros A. Servicios a ser atendidos en el Centro de Contacto Telefónico.** Se atenderán consultas, reclamos, solicitudes de servicios u otra gestión de clientes vigentes y potenciales, relacionados a los servicios establecidos en el (Anexo Número uno) mediante la comunicación telefónica y/o electrónica. **Dos. Condiciones mínimas que debe cumplir el ofertante A. Capacidad instalada** vi. Debe grabar todas las llamadas entrantes y salientes debiendo mantener los respaldos por lo menos seis meses posteriores a la finalización del Contrato; a fin de que estas puedan ser escuchadas ya sea para auditorías de calidad o bien por posibles quejas o reclamos recibidos por parte de los clientes; así mismo debe entregarlas mensualmente en los medios electrónicos que el FSV determine. vii. Debe permitir escuchar las llamadas entrantes y salientes de todos los operadores sin que el cliente o el operador se enteren o escuchen, en forma aleatoria o dirigida a un operador en particular, a fin de realizar auditorías en tiempo real, correcciones a la atención de los clientes; brindar indicaciones al operador para que este mejore la atención a los clientes; etc **A. 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 el Plan de trabajo. **B. Recurso Humano.** A más tardar quince días calendario antes de 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. i. 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). ii. 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, Área de ventas o en Call Center. Formación Académica Preferiblemente con estudios universitarios como mínimo de un nivel de tercer. 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. iii. El contratista debe elaborar junto con el FSV el "Plan de trabajo", que incluya al menos 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 uno**. Tareas de transición para retomar el servicio. Definición de indicadores de performance. Definición de turnos de trabajo. Entrega de expedientes del personal propuesto para su selección. Entrega de diálogos (Protocolos). 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. iv. Establecer la política de seguridad de la información junto con el FSV, firmando un

2



Contrato de confidencialidad establecido en el **(Anexo Número tres)**. V. Presentar del personal asignado a la prestación del servicio una declaración jurada ante Notario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de confidencialidad. **(Anexo Número cuatro)**. vi. 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. vii. El número de estaciones de trabajo habilitadas por el Contratista será inicialmente de **seis** de acuerdo al **(Anexo Número cinco)**, 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 Diciembre dos mil quince **(Ver Anexo Número seis)**. viii. Para determinar el incremento o disminución de "puestos de operadores" asignados y estaciones de trabajo habilitadas se realizara una revisión trimestral, 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) establecido en el Plan de Trabajo, el cual deberá contar con la autorización del Administrador del Contrato o por la implementación de un nuevo servicio o requerimiento. ix. 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, quienes deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el literal B apartados i, ii y iii de éste numeral. x. Implementar los mecanismos necesarios para un adecuado control del personal en forma presencial y/o remota por medio de herramientas virtuales. Xi. 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 operador" encuentren habilitados. xii. La relación contractual del FSV será con el Contratista y no con el personal de la misma. xiii. El Contratista se obliga a informar al FSV 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 de entregar al Administrador de Contrato los expedientes individuales del personal propuesto para cubrir las plazas nuevas o vacantes. xiv. 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. xv. El Contratista debe proporcionar todas las facilidades para que el Administrador del Contrato y/o el supervisor del Centro de Contacto Telefónico por parte del FSV, pueda 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. xvi. El Contratista deberá presentar un informe mensual impreso y en formato digital de la operatividad del Centro de Contacto Telefónico (**anexo en Plan de Trabajo**), así como las fotocopias con sellos de cancelado de las planillas de prestaciones sociales (ISSS y AFP's) e incapacidades del mes anterior, el cual deberá ser entregado tres días hábiles posteriores al cierre mensual en formato digital para su revisión, una vez dado el visto bueno deberá presentar el formato impreso en original así como digital, al momento de presentarse a la firma del acta de recepción del servicio. Así mismo deberá presentar en forma impresa el listado de Operadores que se encuentran activos, así como los inactivos. (**Anexo Número slete**). xvii. El Contratista deberá garantizar el pago de un **salario nominal mínimo mensual de CUATROCIENTOS 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. xviii. Los días de asueto del personal asignado, estará regulado por el Código de Trabajo vigente, no obstante el FSV podrá definir

2

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.

xix. Contar con el espacio físico adecuado y privado para los operadores asignados a la atención del servicio del FSV. xx. 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. **VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL FSV:**

**El FSV a efecto de facilitar la ejecución del servicio, realizará lo siguiente:**

**A. Capacitación.** 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. **B. 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 sin previa notificación. 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 principales que el Contratista asigne o contrate para el servicio, con el



fin de mantener la confidencialidad de la información de sus clientes y los sistemas informáticos que se utilizarán. **VIII. GARANTIAS:** El Contratista deberá rendir a favor del FSV, dentro de los quince días hábiles posteriores a la firma del Contrato, una Garantía de Cumplimiento de Contrato (**Ver Anexo Número diecisiete**), 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](http://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 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, con vigencia desde la fecha de suscripción del Contrato y hasta de sesenta 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 del 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 un plazo de diez 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. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo del Administrador de Contrato, **Ingeniero Joaquín Antonio Martínez Molina, Jefe Área de Servicios en Línea**, teniendo como atribuciones las establecidas en los artículos ochenta y dos Bis de la LACAP, cuarenta y dos inciso tercero, setenta y cuatro, setenta y cinco inciso segundo, setenta y siete, ochenta y ochenta y uno del RELACAP. Y quien tendrá 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; 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 mismas para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta Ley, su Reglamento y el Contrato.

**X. ACTA DE RECEPCIÓN:** Para dar por recibido el servicio el Administrador del Contrato, procederá a una inspección del servicio, con el propósito de determinar que cumple con lo establecido en los Documentos Contractuales. En caso de no recibirse el servicio de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en Acta, lo que servirá de base al FSV para determinar las sanciones que podrá aplicar al Contratista. Después de verificar que no existen defectos o deterioros al momento de utilizar el servicio solicitado, se emitirá el Acta de Recepción Final por parte del Administrador del Contrato.

**XI. MODIFICACION, AMPLIACION Y/O PRORROGA:** De común acuerdo el presente Contrato podrá ser

modificado y ampliado conforme el 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. El referido documento contiene otras cláusulas que los comparecientes reconocen como suyas. Yo la suscrita Notario **DOY FE: A)** Que las firmas relacionadas son **AUTENTICAS** por haber sido puestas a mi presencia por los otorgantes. Y, **B)** Que el presente contrato no causa ninguna clase de honorarios a cargo del Fondo Social para la Vivienda. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de ocho hojas útiles y leído que les hube todo lo escrito, íntegramente y en un solo acto sin interrupción, manifiestan estar redactado conforme a sus voluntades, ratifican su contenido y firmamos. DOY FE.



