

Contrato No. 1

AÑO: 2021

DOCUMENTO AUTENTICADO

DE

CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-05/2021
"SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV"

OTORGADO ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Y

SOCIEDAD

ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

ANTE LOS OFICIOS DEL NOTARIO

LICDA. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA

**CONTRATO DERIVADO DE LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-05/2021 “SERVICIO DE
ATENCIÓN TELÉFONICA A CLIENTES DEL FSV”**

CONTRATO No. 1

Nosotros, **ROGELIO CASTRO REYES,**

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 doscientos treinta y ocho emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta del Tomo número cuatrocientos veinticuatro, de fecha veintiséis de julio de dos mil diecinueve, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil diecinueve, para un periodo legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez; **c)** Certificación extendida el día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez, a las dieciséis horas y diez minutos del día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortiz; 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 VII) del Acta de la Sesión de Junta Directiva número **JD-CIENTO TREINTA Y CINCO/DOS MIL VEINTIUNO**, de fecha veintidós de julio de dos mil veintiuno, por medio del cual Junta Directiva luego de conocer los detalles de la solicitud expuesta por el Licenciado Rogelio Castro Reyes, Gerente de Servicio al Cliente y por el Ingeniero Julio Tarcicio Rivas Garcia, Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), la cual contiene los acuerdos de Junta Directiva que por Unanimidad Resuelve entre otros: **A) ADJUDICAR la LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-05/2021 "SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV"**, a la Sociedad **ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**, al haber obtenido la mayor ponderación porcentual del cien por ciento (100.00%), por un precio por hora con IVA incluido de **CUATRO 80/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$4.80)**. El monto total por el Servicio será de hasta un máximo de **CIENTO CINCUENTA MIL 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$150,000.00)**, valor que incluye IVA, con base a lo establecido en la disponibilidad presupuestaria asignada para este proceso. El plazo para la prestación del servicio será de **DOCE (12) MESES**, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio, que emitirán los Administradores del Contrato posterior a la firma del Contrato. **B) Autorizar al Presidente y Director Ejecutivo para que delegue al Gerente de Servicio al Cliente, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos. C) Tener por nombrados como Administradores del contrato en el presente proceso, al Jefe del Área de Servicios en Línea y al Asistente de Soporte de Servicios en Línea. Quien en este instrumento me denominaré el CONTRATANTE por una parte, y por la otra el Licenciado JOSE ISMAEL ALEMAN NAVAS,**

actuando en nombre y representación en su calidad de Director Presidente de la Sociedad **"ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE"**, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-dos cinco uno cero nueve ocho - uno cero uno - cinco, personería que compruebo con la siguiente documentación: **a) Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", que se abrevia **"ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V."**, otorgada en esta ciudad a las quince horas del día veinticinco de octubre de mil novecientos noventa y ocho, ante los oficios del Notario Victor Manuel Dominguez Coronado, inscrita en el Registro de Comercio al número **CINCUENTA Y DOS** del Libro **MIL CUATROCIENTOS UNO** del Registro de

Sociedades, de fecha ocho de diciembre de mil novecientos noventa y ocho; b) Testimonio de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social y Reunión en un solo texto del nuevo Pacto Social otorgada en San Salvador, a las doce horas del día veintinueve de marzo de dos mil cuatro, ante los oficios de la Notario Sara Elizabeth Martínez Martínez, inscrita en el Registro de Comercio al número CUATRO del Libro MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO del Registro de Sociedades, de fecha veintiuno de octubre de dos mil cuatro; c) Testimonio de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social y Reunión en un solo texto del nuevo Pacto Social otorgada en San Salvador, a las nueve horas del día once de junio de dos mil once, ante los oficios de la Notario Sara Elizabeth Martínez Martínez, inscrita en el Registro de Comercio al número VEINTISÉIS del Libro DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO del Registro de Sociedades, de fecha once de agosto de dos mil once, el cual está redactado de la siguiente manera: **PRIMERO: NATURALEZA, DENOMINACIÓN SOCIAL, NACIONALIDAD Y DOMICILIO:** La naturaleza de la Sociedad es la de una Sociedad Anónima sujeta al régimen de Capital Variable, siendo su denominación “**ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**”, que puede abreviarse “**ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**”, de nacionalidad salvadoreña, del domicilio de la ciudad de San Salvador, pudiendo establecer sucursales, agencias, oficinas y dependencias en cualquier lugar de la República; **SEGUNDO: FINALIDAD:** dentro de sus finalidades está el ejercicio de la Abogacía y el Notariado en general, Asesorías, compras y venta de bienes inmuebles y muebles y todo lo relacionado con el comercio. **TERCERO: PLAZO:** El plazo de la sociedad es de tiempo indefinido, a partir de la fecha en que se inscribió la Escritura de Constitución de Sociedad en el Registro de Comercio. **DECIMO CUARTO: DE LA ADMINISTRACIÓN SOCIAL:** La administración de la sociedad estará confiada a una Junta Directiva, compuesta por dos miembros, electa por la Junta General, que también elegirá suplentes quienes sustituirán a los propietarios en caso de ausencia. El periodo de duración de la Junta Directiva y sus suplentes será de CINCO AÑOS, pudiendo ser reelectos. **DÉCIMO OCTAVO: REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DE LA SOCIEDAD:** La representación judicial y extrajudicial de la sociedad y el uso de la firma social corresponderá al Director Presidente y al Director Secretario en forma conjunta y separada, y en el ejercicio de su cargo, podrá celebrar toda clase de actos y contratos, lo mismo que contraer toda clase de obligaciones, entre otras, facultándolos para celebrar actos como el presente; y d) Credencial de Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad **ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**, en la cual consta que en el Libro de Actas de Junta General ordinaria, se encuentra asentada el acta número **VEINTINUEVE**, celebrada en

la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día catorce de Febrero del año dos mil veinte, y consta que en su punto número **DOS** se acordó no efectuar ninguna Modificación en la Administración de la Sociedad reeligándose a sus miembros y quedando integrada de la siguiente forma: **DIRECTOR PRESIDENTE: JOSE ISMAEL ALEMAN NAVAS, DIRECTOR SECRETARIO: LUISA MARIA RIVERA CASTELLANOS; PRIMER DIRECTOR SUPLENTE: MARTA JULIA ALEMAN DE ESPINAL y SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE: MANUEL JOSÉ RIVERA CASTELLANOS.** Las personas nombradas fungirán para el período de CINCO años contados a partir de la fecha de inscripción. Credencial inscrita en el Registro de Comercio bajo el número **QUINCE** del Libro **CUATRO MIL DOSCIENTOS DIEZ** del Registro de Sociedades, de fecha veintitrés de junio de dos mil veinte; 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-05/2021 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 03 Financiamiento de Soluciones Habitacionales; Línea de Trabajo 0301 Financiamiento de Soluciones Habitacionales; 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 **CIENTO CINCUENTA MIL 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$150,000.00), valor que incluye IVA.** 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 de los Administradores del Contrato y el Gerente de Servicio al Cliente; anexando copia del Acta de Recepción firmada por el Contratista y los Administradores del Contrato. **Asimismo, para el trámite de pago será necesario que el Contratista presente las fotocopias de facturas o documentos fehacientes que respalden las compras de bienes o servicios que estos realicen a sus proveedores y fueren necesarios para justificar la correcta ejecución del Contrato IV.**

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 de los Administradores del Contrato el que procederá a verificar que los servicios cumplan con las especificaciones establecidas, levantando y firmando junto con el Contratista la(s) correspondiente(s) Acta (s) de Recepción; correspondiente(s) al (a los) servicio(s). En caso de no recibirse los servicios de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en el (las) Acta (s) mencionada (s) en el párrafo anterior, lo que servirá de base al FSV para determinar las multas que podrán aplicarse al Contratista.

V. PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA: El plazo para la prestación del servicio será de DOCE (12) MESES, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio, que emitirán los Administradores 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, tales como el adiestramiento técnico (Ver páginas No. 9) entre otros, sin que este tiempo afecte el plazo de DOCE (12) MESES).

VI. CONDICIONES MÍNIMAS QUE DEBE CUMPLIR EL OFERTANTE. El ofertante debe presentar un listado detallando el cumplimiento de las condiciones mínimas requeridas de acuerdo al formato establecido en el (Anexo No. 2).

A. Capacidad Instalada. a. Tecnología. Para prestar el servicio se deberá contar con la infraestructura tecnológica mínima siguiente: i. Equipo informático con la capacidad necesaria para cada punto de contacto y para las labores de supervisión. Este equipo debe ser compatible con los sistemas del FSV, con las características mínimas siguientes: Sistema Operativo Windows 10 en español. 4 GB de RAM DDR4. 1 procesador de dos núcleos a 3.6 GHz como mínimo. 1 tarjeta de red a 10/100/1000, conector RJ45. ii. IVR (Sistema de Respuesta Vocal Interactiva). iii. ACD (Distribución Automática de Llamadas). iv. Planta telefónica con capacidad mínima de: 15 llamadas simultáneas, tener capacidad para conectar al menos dos (2) líneas digitales E1,

memoria RAM 16GB, disco duro 2TB, sistema operativo y enlaces con telefonía nacional y/o internacional, entre otros. v. Aplicativo que permita la operación y administración del Centro de Contacto Telefónico, para generar estadísticas del seguimiento de resultados y tipos de clientes atendidos según parámetros definidos, así como la identificación de los servicios más demandados, deberá de facilitar la obtención al menos de las siguientes métricas: Número total de llamadas entrantes y salientes (cuartos de hora, hora, diario, semanal o mensual); Tiempo total de llamadas entrantes y salientes (cuartos de hora, hora, diario, semanal o mensual); Número total de llamadas abandonadas; Llamadas salientes efectivas y no efectivas, detallando uno de los siguientes motivos (con sub categoría): No contactado. Buzón de voz. Teléfono no existe. Número erróneo. Fuera de horario. Contactado. Cliente notificado. Se deja recado a familiar. Todas verificadas. Ya verificadas FSV. No dan información. Tiempo total por estación de trabajo que transcurre entre una llamada saliente y otra (tiempo muerto);Tiempo individual y consolidado de duración de las llamadas salientes por el tipo de campaña o servicio; Reporte general y detallado de Break (receso);Tiempo después de terminar una llamada saliente (ACW After Call Work) general y detallado por Operador; Tiempo total que los Operadores colocaron al cliente en espera (Hold Time) general y detallado por Operador; Tiempo total que duran los ejecutivos conversando con los clientes sin contar el Hold (ACD time) general y detallado por Operador; Indicador de nivel de servicio (Service Level); Indicador de espera medio o ASA (Average Speed of Answer); Porcentaje de ocupación de los Operadores (por hora, diario, semanal o mensual). vi. Debe grabar todas las llamadas entrantes y salientes debiendo mantener los respaldos por lo menos tres (3) 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. viii. Debe permitir la identificación del número desde el cual está llamando el cliente; y si el cliente llama del mismo número, debe reconocerlo y presentar la información de éste; para esta funcionalidad, el FSV evaluará entregar al Contratista una base de datos de los clientes con su número de teléfono registrado a la fecha de iniciar el servicio. ix. Debe permitir llamada en espera con alarma que, recuerde al operador que, el cliente está en espera. X. Buzón de voz, para que clientes que llamen fuera de horario, dejen su mensaje, para luego ser correspondido por los operadores en las primeras horas del día siguiente hábil,

registrando la gestión en caso de ser necesaria y dejando evidencia de la llamada saliente. Xi. Contar con esquema de seguridad y disponibilidad en sistemas de comunicación, procesamiento y conectividad que garantice la continuidad de las operaciones de los servicios contratados en los horarios establecidos. **b. Ubicación geográfica.** Contar con instalaciones que se encuentren ubicadas en cualquiera de los siguientes municipios: San Salvador, Santa Tecla, Nuevo Cuscatlán o Antiguo Cuscatlán. **VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 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.** i. A más tardar treinta (30) días calendario antes de iniciar el servicio, el Contratista deberá entregar a los Administradores del Contrato los expedientes individuales del personal propuesto que laborará en el Centro de Contacto Telefónico. Los Administradores del Contrato deberán 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. 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 (ó comprobante de datos de afiliación del 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 20 a 40 años - Experiencia mínima de dos años previos en atención al cliente, Área de ventas o en Call Center. - Formación Académica - Con estudios universitarios como mínimo de un nivel de 2do. año de carreras en las Áreas Económicas o afines. - Licenciatura en Comunicación Corporativa - Licenciatura en Mercadotecnia - Licenciatura en Economía Empresarial - Licenciatura en Economía - Licenciatura en Economía Internacional - Licenciatura en Mercadotecnia y Publicidad - Licenciatura en Mercadeo - Licenciatura en Relaciones Públicas - Licenciatura en Administración de Empresas - Licenciatura en Contaduría Pública - Licenciatura en Negocios Internacionales - Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas – 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. 1** - Tareas de transición para retomar el servicio - Revisión de indicadores de performance - Revisión 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 remoto - Operación del Centro de Contactos Telefónicos v. Establecer la política de seguridad de la información junto con el FSV, firmando un Contrato de confidencialidad establecido en el (**Anexo No. 3**). vi 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 No. 4**). 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 siete (7) 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 octubre 2020 a marzo 2021 (**Ver Anexo No. 6**). ix Para determinar el incremento o disminución de "puestos de trabajo" asignados y estaciones de trabajo habilitadas se realizará una revisión periódica, 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), o por la implementación de un nuevo servicio o requerimiento; el cual deberá contar con la autorización de los Administradores del Contrato. 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 a los Administradores del Contrato, quienes deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el literal B apartados i, ii y iii de éste numeral. xi. Implementar los mecanismos necesarios para un adecuado control del

personal en forma presencial y/o remota por medio de herramientas virtuales o a través de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV). 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 trabajo" se encuentren habilitados. xiii. La relación contractual del FSV será con el Contratista y no con el personal de la misma. xiv. 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 a los Administradores del Contrato los expedientes individuales del personal propuesto para cubrir las plazas nuevas o vacantes. xv. 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. xvi. El Contratista debe proporcionar todas las facilidades para que los Administradores del Contrato, pueda ejecutar las funciones de verificar y supervisar el buen funcionamiento o cualquier actividad relacionada que la Institución le encomiende, sobre el servicio proporcionado, a fin de garantizar la calidad del mismo. xvii. 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 y/o comprobante de pago electrónico de las planillas de prestaciones sociales (ISSS y AFP's) e incapacidades del mes anterior, el cual deberá ser entregado cuatro (4) 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. xviii. 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. xix. 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. xx. Contar con el espacio físico adecuado y privado para los operadores asignados a la atención del servicio del FSV. xxi. El contratista deberá solicitar autorización al FSV, a través de los Administradores del Contrato, para el uso del logotipo de acuerdo al Manual de Comunicación e Identidad Visual. xxii. Las oficinas del Contratista deberán contar con el Protocolo de Bioseguridad autorizado por el Ministerio de Salud para mitigar la transmisión del virus COVID-19. **VIII. 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, valores y política de calidad de la Institución, estrategias utilizadas, manejo del(de los) Sistema(s) Informático(s) 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 dos (2) semanas. La capacitación de los servicios del FSV se realizará a través de herramientas tecnológicas ya sea de forma presencial y/o virtual. 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 ó SIP TRUNK 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 virtual y/o presencial 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 supervisores y 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. **IX. 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. 16**), 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 QUINCE MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$15,000.00), 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 de los Administradores 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.

X. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO: El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo de los Administradores de Contratos, Jefe del Área de Servicios en Línea y el Asistente de Soporte 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 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; 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.

XI. ACTA DE RECEPCIÓN: Corresponderá a los Administrador(es) del Contrato en coordinación con el

contratista, la elaboración y firma de las actas de recepción según corresponda, las cuales contendrán como mínimo lo que establece el artículo setenta y siete del RELACAP (si es más de un Administrador de Contrato, establecer si éstos firmarán las actas de recepción de manera conjunta o separada según sus atribuciones y el caso en particular).

XII. 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.

XIII. 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.

XIV. 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.

XV. 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.

XVI 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. **XVII. CADUCIDAD:** Además de las causales de caducidad establecidas en el artículo 158 y en los literales a), b) y d) del artículo 94 ambos de la LACAP y en otras leyes vigentes. **XVIII. TERMINACIÓN BILATERAL:** Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concorra 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. **XIX. 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 acudirá a los tribunales competentes. Las partes expresamente renunciamos al arbitraje como medio alternativo de solución de conflictos. **XX. 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. **XXI. 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. **XXII. NOTIFICACIONES.** El contratante señala como lugar recibir notificaciones en Calle Rubén Darío, número Novecientos Uno, entre Quince y Diecisiete Avenida Sur, San Salvador; y el contratista Sociedad **ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**, señala para el mismo efecto la siguiente dirección 75 Avenida Sur, número 214, entre calle nueva 1 y Avenida Olimpica zona 11, San Salvador y dirección de correo electrónico: joseismael.aleman@alemansoto.com. Para efectos de lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos en caso de cambio de domicilio del ofertante o contratista, es responsabilidad de este notificar a la UACI dicho cambio. Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito en las direcciones que las partes han señalado. En fe de lo cual

suscribimos el presente contrato, en la ciudad de San Salvador a los diecisiete días del mes de agosto del año dos mil veintiuno.

CONTRATANTE

CONTRATISTA

En la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día diecisiete de agosto de dos mil veintiuno. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notaria, de este domicilio, **COMPARECEN**: por una parte el Licenciado **ROGELIO CASTRO REYES**,

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 doscientos treinta y ocho emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta del Tomo número cuatrocientos veinticuatro, de fecha veintiséis de julio de dos mil diecinueve, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil diecinueve, para un periodo legal de funciones de tres años, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo

Social para la Vivienda, al Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez; c) Certificación extendida el día veinticinco de julio de dos mil diecinueve; por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado Oscar Armando Morales conocido por Oscar Armando Morales Rodríguez, a las dieciséis horas y diez minutos del día veinticinco de julio de dos mil diecinueve, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortiz; 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 VII) del Acta de la Sesión de Junta Directiva número JD-CIENTO TREINTA Y CINCO/DOS MIL VEINTIUNO, de fecha veintidós de julio de dos mil veintiuno, por medio de la cual Junta Directiva luego de conocer los detalles de la solicitud expuesta por el Licenciado Rogelio Castro Reyes, Gerente de Servicio al Cliente y por el Ingeniero Julio Tarcicio Rivas Garcia, Jefe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, la cual contiene los acuerdos de Junta Directiva que por Unanimidad Resuelve entre otros: A) ADJUDICAR la LICITACIÓN PÚBLICA No. FSV-CERO CINCO/DOS MIL VEINTIUNO "SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV", a la Sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., al haber obtenido la mayor ponderación porcentual del cien por ciento, por un precio por hora con IVA incluido de CUATRO OCHENTA/CIEN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA. El monto total por el Servicio será de hasta un máximo de CIENTO CINCUENTA MIL 00/CIEN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, valor que incluye IVA, con base a lo establecido en la disponibilidad presupuestaria asignada para este proceso. El plazo para la prestación del servicio será de DOCE MESES, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio, que emitirán los Administradores del Contrato posterior a la firma del Contrato. B) Autorizar al Presidente y Director Ejecutivo para que delegue al Gerente de Servicio al Cliente, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme los contratos respectivos. C) Tener por nombrados como Administradores del contrato en el presente proceso, al Jefe del Área de Servicios en Línea y al Asistente de Soporte de Servicios en Línea. *Quien en este instrumento me denominaré el CONTRATANTE* por una parte, y por la otra el Licenciado JOSE ISMAEL ALEMAN NAVAS,

actuando en nombre y representación en su calidad de Director Presidente de la Sociedad "ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria: cero seis uno cuatro-dos cinco uno cero nueve ocho - uno cero uno - cinco, *personería que compruebo con la siguiente documentación:* a) Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que se abrevia "ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.", otorgada en esta ciudad a las quince horas del día veinticinco de octubre de mil novecientos noventa y ocho, ante los oficios del Notario Victor Manuel Dominguez Coronado, inscrita en el Registro de Comercio al número CINCUENTA Y DOS del Libro MIL CUATROCIENTOS UNO del Registro de Sociedades, de fecha ocho de diciembre de mil novecientos noventa y ocho; b) Testimonio de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social y Reunión en un solo texto del nuevo Pacto Social otorgada en San Salvador, a las doce horas del día veintinueve de marzo de dos mil cuatro, ante los oficios de la Notario Sara Elizabeth Martínez Martínez, inscrita en el Registro de Comercio al número CUATRO del Libro MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO del Registro de Sociedades, de fecha veintiuno de octubre de dos mil cuatro; c) Testimonio de la Escritura Pública de Aumento de Capital Social y Reunión en un solo texto del nuevo Pacto Social otorgada en San Salvador, a las nueve horas del día once de junio de dos mil once, ante los oficios de la Notario Sara Elizabeth Martínez Martínez, inscrita en el Registro de Comercio al número VEINTISÉIS del Libro DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO del Registro de Sociedades, de fecha once de agosto de dos mil once, el cual está redactado de la siguiente manera: PRIMERO: NATURALEZA, DENOMINACIÓN SOCIAL, NACIONALIDAD Y DOMICILIO: La naturaleza de la Sociedad es la de una Sociedad Anónima sujeta al régimen de Capital Variable, siendo su denominación "ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE", que puede abreviarse "ALEMÁN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.", de nacionalidad salvadoreña, del domicilio de la ciudad de San Salvador, pudiendo establecer sucursales, agencias, oficinas y dependencias en cualquier lugar de la República; SEGUNDO: FINALIDAD: dentro de sus finalidades está el ejercicio de la Abogacía y el Notariado en general, Asesorías, compras y venta de bienes inmuebles y muebles y todo lo relacionado con el comercio. TERCERO:

PLAZO: El plazo de la sociedad es de tiempo indefinido, a partir de la fecha en que se inscribió la Escritura de Constitución de Sociedad en el Registro de Comercio. DECIMO CUARTO: DE LA ADMINISTRACIÓN SOCIAL: La administración de la sociedad estará confiada a una Junta Directiva, compuesta por dos miembros, electa por la Junta General, que también elegirá suplentes quienes sustituirán a los propietarios en caso de ausencia. El periodo de duración de la Junta Directiva y sus suplentes será de CINCO AÑOS, pudiendo ser reelectos. DÉCIMO OCTAVO: REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DE LA SOCIEDAD: La representación judicial y extrajudicial de la sociedad y el uso de la firma social corresponderá al Director Presidente y al Director Secretario en forma conjunta y separada, y en el ejercicio de su cargo, podrá celebrar toda clase de actos y contratos, lo mismo que contraer toda clase de obligaciones, entre otras, facultándolos para celebrar actos como el presente; y d) Credencial de Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que se abrevia ALEMAN SOTO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V., en la cual consta que en el Libro de Actas de Junta General ordinaria, se encuentra asentada el acta número VEINTINUEVE, celebrada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día catorce de Febrero del año dos mil veinte, y consta que en su punto número DOS se acordó no efectuar ninguna Modificación en la Administración de la Sociedad reeligiéndose a sus miembros y quedando integrada de la siguiente forma: DIRECTOR PRESIDENTE: JOSE ISMAEL ALEMAN NAVAS, DIRECTOR SECRETARIO: LUISA MARIA RIVERA CASTELLANOS; PRIMER DIRECTOR SUPLENTE: MARTA JULIA ALEMAN DE ESPINAL y SEGUNDO DIRECTOR SUPLENTE: MANUEL JOSÉ RIVERA CASTELLANOS. Las personas nombradas fungirán para el período de CINCO años contados a partir de la fecha de inscripción. Credencial inscrita en el Registro de Comercio bajo el número QUINCE del Libro CUATRO MIL DOSCIENTOS DIEZ del Registro de Sociedades, de fecha veintitrés de junio de dos mil veinte; 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-CERO CINCO/DOS MIL VEINTIUNO 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 emanen 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 cero tres Financiamiento de Soluciones Habitacionales; Línea de Trabajo cero tres cero uno Financiamiento de Soluciones Habitacionales; 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 CIENTO CINCUENTA MIL 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, valor que incluye IVA. 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 de los Administradores del Contrato y el Gerente de Servicio al Cliente; anexando copia del Acta de Recepción firmada por el Contratista y los Administradores del Contrato. Asimismo, para el trámite de pago será necesario que el Contratista presente las fotocopias de facturas o documentos fehacientes que respalden las compras de bienes o servicios que estos realicen a sus proveedores y fueren necesarios para justificar la correcta ejecución del Contrato IV. 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 de los Administradores del Contrato el que procederá a verificar que los servicios cumplan con las

especificaciones establecidas, levantando y firmando junto con el Contratista la(s) correspondiente(s) Acta (s) de Recepción; correspondiente(s) al (a los) servicio(s). En caso de no recibirse los servicios de acuerdo a los Documentos Contractuales, se hará constar en el (las) Acta (s) mencionada (s) en el párrafo anterior, lo que servirá de base al FSV para determinar las multas que podrán aplicarse al Contratista.

V. PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA: El plazo para la prestación del servicio será de DOCE MESES, contados a partir de la fecha de emisión de la Orden de Inicio, que emitirán los Administradores 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 tales como el adiestramiento técnico (Ver páginas No. nueve) entre otros, sin que este tiempo afecte el plazo de DOCE MESES).

VI. CONDICIONES MÍNIMAS QUE DEBE CUMPLIR EL OFERTANTE. El ofertante debe presentar un listado detallando el cumplimiento de las condiciones mínimas requeridas de acuerdo al formato establecido en el (Anexo No. Dos).

A. Capacidad Instalada.

a. Tecnología. Para prestar el servicio se deberá contar con la infraestructura tecnológica mínima siguiente:

- i. Equipo informático con la capacidad necesaria para cada punto de contacto y para las labores de supervisión. Este equipo debe ser compatible con los sistemas del FSV, con las características mínimas siguientes: Sistema Operativo Windows diez en español. cuatro GB de RAM DDRcuatro. un procesador de dos núcleos a tres.seis GHz como mínimo. Una tarjeta de red a diez/cien/mil, conector RJcuarenta y cinco.
- ii. IVR (Sistema de Respuesta Vocal Interactiva).
- iii. ACD (Distribución Automática de Llamadas).
- iv. Planta telefónica con capacidad mínima de: quince llamadas simultáneas, tener capacidad para conectar al menos dos líneas digitales Euno, memoria RAM dieciséis GB, disco duro dosTB, sistema operativo y enlaces con telefonía nacional y/o internacional, entre otros.
- v. Aplicativo que permita la operación y administración del Centro de Contacto Telefónico, para generar estadísticas del seguimiento de resultados y tipos de clientes atendidos según parámetros definidos, así como la identificación de los servicios más demandados, deberá de facilitar la obtención al menos de las siguientes métricas: Número total de llamadas entrantes y salientes (cuartos de hora, hora, diario, semanal o mensual); Tiempo total de llamadas entrantes y salientes (cuartos de hora, hora, diario, semanal o

mensual); Número total de llamadas abandonadas; Llamadas salientes efectivas y no efectivas, detallando uno de los siguientes motivos (con sub categoría): No contactado. Buzón de voz. Teléfono no existe. Número erróneo. Fuera de horario. Contactado. Cliente notificado. Se deja recado a familiar. Todas verificadas. Ya verificadas FSV. No dan información. Tiempo total por estación de trabajo que transcurre entre una llamada saliente y otra (tiempo muerto);Tiempo individual y consolidado de duración de las llamadas salientes por el tipo de campaña o servicio; Reporte general y detallado de Break (receso);Tiempo después de terminar una llamada saliente (ACW After Call Work) general y detallado por Operador; Tiempo total que los Operadores colocaron al cliente en espera (Hold Time) general y detallado por Operador; Tiempo total que duran los ejecutivos conversando con los clientes sin contar el Hold (ACD time) general y detallado por Operador; Indicador de nivel de servicio (Service Level); Indicador de espera medio o ASA (Average Speed of Answer); Porcentaje de ocupación de los Operadores (por hora, diario, semanal o mensual). vi. Debe grabar todas las llamadas entrantes y salientes debiendo mantener los respaldos por lo menos tres 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. Viii. Debe permitir la identificación del número desde el cual está llamando el cliente; y si el cliente llama del mismo número, debe reconocerlo y presentar la información de éste; para esta funcionalidad, el FSV evaluará entregar al Contratista una base de datos de los clientes con su número de teléfono registrado a la fecha de iniciar el servicio. ix. Debe permitir llamada en espera con alarma que, recuerde al operador que, el cliente está en espera. X. Buzón de voz, para que clientes que llamen fuera de horario, dejen su mensaje, para luego ser correspondido por los operadores en las primeras horas del día siguiente hábil, registrando la gestión en caso de ser necesaria y dejando evidencia de la llamada saliente. Xi. Contar con esquema de seguridad y disponibilidad en sistemas de comunicación, procesamiento y conectividad que garantice la continuidad de las operaciones de los servicios

contratados en los horarios establecidos. b. Ubicación geográfica. Contar con instalaciones que se encuentren ubicadas en cualquiera de los siguientes municipios: San Salvador, Santa Tecla, Nuevo Cuscatlán o Antiguo Cuscatlán. VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 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. i. A más tardar treinta días calendario antes de iniciar el servicio, el Contratista deberá entregar a los Administradores del Contrato los expedientes individuales del personal propuesto que laborará en el Centro de Contacto Telefónico. Los Administradores del Contrato deberán 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. 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 (ó comprobante de datos de afiliación del 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 veinte a cuarenta años - Experiencia mínima de dos años previos en atención al cliente, Área de ventas o en Call Center. - Formación Académica - Con estudios universitarios como mínimo de un nivel de segundo año de carreras en las Áreas Económicas o afines. - Licenciatura en Comunicación Corporativa - Licenciatura en Mercadotecnia - Licenciatura en Economía Empresarial - Licenciatura en Economía - Licenciatura en Economía Internacional - Licenciatura en Mercadotecnia y Publicidad - Licenciatura en Mercadeo - Licenciatura en Relaciones Públicas - Licenciatura en Administración de Empresas - Licenciatura en Contaduría Pública - Licenciatura en Negocios Internacionales - Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas – Competencias - Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office. - Habilidad numérica - Buenas relaciones interpersonales - Con alta fluidez verbal - Excelentes habilidades de negociación iv EI

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. uno - Tareas de transición para retomar el servicio - Revisión de indicadores de performance - Revisión 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 remoto - Operación del Centro de Contactos Telefónicos v. Establecer la política de seguridad de la información junto con el FSV, firmando un Contrato de confidencialidad establecido en el (Anexo No. tres). vi 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 No. cuatro). 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 siete de acuerdo al (Anexo No. 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 octubre dos mil veinte a marzo dos mil veintiuno (Ver Anexo No. seis). ix Para determinar el incremento o disminución de "puestos de trabajo" asignados y estaciones de trabajo habilitadas se realizará una revisión periódica, 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), o por la implementación de un nuevo servicio o requerimiento; el cual deberá contar con la autorización de los Administradores del Contrato. 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 a los Administradores del Contrato, quienes deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el literal B apartados i, ii y iii de éste numeral. xi. Implementar los mecanismos necesarios para un adecuado control del personal en forma presencial y/o remota por medio de herramientas virtuales o a través de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV). 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 trabajo” se encuentren habilitados. xiii. La relación contractual del FSV será con el Contratista y no con el personal de la misma. xiv. 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 a los Administradores del Contrato los expedientes individuales del personal propuesto para cubrir las plazas nuevas o vacantes. xv. 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. xvi. El Contratista debe proporcionar todas las facilidades para que los Administradores del Contrato, pueda ejecutar las funciones de verificar y supervisar el buen funcionamiento o cualquier actividad relacionada que la Institución le encomiende, sobre el servicio proporcionado, a fin de garantizar la calidad del mismo. xvii. 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 y/o comprobante de pago electrónico de las planillas de prestaciones sociales (ISSS y AFP's) e incapacidades del mes anterior, el cual deberá ser entregado cuatro 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. xviii. El Contratista deberá garantizar el pago de un salario nominal mínimo mensual de CUATROCIENTOS 00/CIEN 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. xix. 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. xx. Contar con el espacio físico adecuado y privado para los operadores asignados a la atención del servicio del FSV. xxi. El contratista deberá solicitar autorización al FSV, a través de los Administradores del Contrato, para el uso del logotipo de acuerdo al Manual de Comunicación e Identidad Visual. xxii. Las oficinas del Contratista deberán contar con el Protocolo de Bioseguridad autorizado por el Ministerio de Salud para mitigar la transmisión del virus COVID-DIECINUEVE. El referido documento contiene otras cláusulas que los comparecientes reconocen como suyas. Yo la suscrita Notario **DOY FE: A)** Que las firmas relacionadas son **AUTÉNTICAS** 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 seis 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.**

