

Contrato No. 1

AÑO: 2023

DOCUMENTO AUTENTICADO

DE

CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN COMPETITIVA No. LC-FSV-
001/2023 "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL
FSV"

OTORGADO ENTRE

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

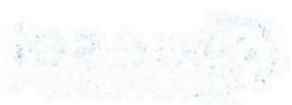
Y

SOCIEDAD

GESEL, S.A. DE C.V.

ANTE LOS OFICIOS DE LA NOTARIO

LICDA. THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA



CONTRATO DERIVADO DE LA LICITACIÓN COMPETITIVA No. LC-FSV-001/2023 denominado "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 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 cuatrocientos cuarenta emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil veintidós, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta y tres del Tomo número cuatrocientos treinta y seis, de fecha veintiocho de julio de dos mil veintidós, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil veintidós, 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 veintidós, 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 dieciocho horas del día veinticinco de julio de dos mil veintidós, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortez; **d)** Transcripción del Punto XIII) del Acta de Sesión de Junta Directiva número JD-CIENTO NOVENTA Y CINCO/DOS MIL VEINTITRÉS, del veintiséis de octubre de dos mil veintitrés, mediante el cual Junta Directiva, considerando atendible y haciendo propio el análisis y consideraciones efectuada por el Panel de Evaluación de Ofertas y sobre la base de lo establecido en los artículos dieciocho y treinta y nueve segundo inciso y cien de la Ley de Compras Públicas y a la recomendación del Panel de Evaluación de Ofertas, por unanimidad RESUELVE: A) ADJUDICAR el proceso de LICITACIÓN COMPETITIVA "Servicios" No. LC-FSV-001/2023 "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV", a

la Sociedad GESEL, S.A. DE C.V., al haber obtenido la ponderación del cien por ciento (100.00%), por un monto total de hasta: DOSCIENTOS MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$200,000.00), valor que incluye IVA. El plazo para la prestación del servicio será del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. El detalle de adjudicación es el siguiente:

| Descripción | Precio por hora US\$ Con IVA |
|---|---------------------------------|
| SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV | \$7.12 |

B) Autorizar al Presidente y Director Ejecutivo que, con base al artículo treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, delegue atribuciones y funciones de su cargo en el Gerente de Servicio al Cliente, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme el contrato respectivo, **C)** Nombrar como administradores del contrato del presente proceso a: La Jefa del Área de Servicios de Atención Digital: encargada de la coordinación de los administradores y cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Compras Públicas, al Coordinador de Servicios de Atención Digital: Administrador de Contrato encargado de la verificación y cumplimiento de las condiciones contractuales y al Asistente de Soporte de Servicios de Atención Digital: encargado de revisar, recibir los informes mensuales y verificar que los honorarios facturados corresponden a lo estipulado en el contrato, **e)** Transcripción del Punto XIII) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD- ciento diecisiete/dos mil veinte, del veintitrés de julio de dos mil veinte. ACUERDO: A) Nombrar al Licenciado Rogelio Castro Reyes, como Gerente de Servicio al Cliente, a partir del veinticuatro de julio de dos mil veinte, **f)** Acuerdo número setecientos setenta y ocho, de fecha 6 de noviembre de 2023, por medio del cual el Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda en cumplimiento al punto XIII) del Acta de Sesión de Junta Directiva Número JD – CIENTO NOVENTA Y CINCO/DOS MIL VEINTITRES, de fecha veintiséis de octubre de dos mil veintitrés acuerda delegar al Gerente de Servicio al Cliente, para que, en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, suscriba el contrato derivado de la Licitación Competitiva No. LC-FSV-001/2023 "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV"; que me conceden facultades para firmar en el carácter en que actúo, contratos como el presente, en representación de la institución que en el transcurso de este instrumento me denominaré el **CONTRATANTE**, por una parte, y por la otra **CLAUDIA ARACELY ABREGO DÍAZ**,



actuando en mi calidad de Administradora Única Suplente de la Sociedad denominada **“GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE”**, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro – dos siete cero uno cero cinco - uno cero uno - ocho, cuya personería compruebo con la siguiente documentación: **a)** Testimonio de la Escritura Pública de Constitución de la Sociedad **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **“GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.”**, o **“GESEL, S.A. DE C.V.”**, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día veintisiete de enero de dos mil cinco, ante los oficios del Notario Rogelio Navarrete Escobar, e inscrita en el Registro de Comercio al número VEINTISEIS del Libro MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS del Registro de Sociedades, de fecha veintisiete de enero de dos mil cinco, **b)** Testimonio de la Escritura Pública de Modificación, Aumento de Capital Mínimo, Adaptación a las Reformas del Código de Comercio e Incorporación Intgra del Texto del Pacto Social de la Sociedad **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **“GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.”**, o **“GESEL, S.A. DE C.V.”**, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día veintitrés de julio del año dos mil once, ante los oficios del Notario Pablo Noé Recinos Valle, e inscrita en el Registro de Comercio bajo el número OCHENTA Y CINCO del Libro DOS MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO del Registro de Sociedades, el día tres de noviembre de dos mil once, **c)** Testimonio de la Escritura Pública de Modificación e Incorporación Intgra del Nuevo Texto del Pacto Social de la Sociedad **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **“GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.”**, o **“GESEL, S.A. DE C.V.”**, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las dieciséis horas del día veintinueve de septiembre del año dos mil dieciséis, ante los oficios del Notario Rotmy Antonio Hernandez Cartagena, e inscrita en el Registro de Comercio bajo el número CUARENTA Y OCHO del Libro TRES MIL SETECIENTOS UNO del Registro de Sociedades, el día veintidós de febrero de dos mil diecisiete, en la que consta que se acordó reunir sus cláusulas en un solo texto de tal forma que ésta Escritura será la única que rija la vida jurídica de la sociedad una vez se encuentre inscrita en el Registro de Sociedades del Registro de Comercio, quedando redactadas las cláusulas del Pacto Social de la siguiente manera: 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 fueren 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 y celebrar toda clase de escrituras públicas o privadas. **d) Credencial de Administrador Único Propietario y Suplente de la Sociedad GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE,** que puede abreviarse **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.,** o **GESEL, S.A. DE C.V.,** en la cual consta que en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, que legalmente lleva la sociedad se encuentra el Acta número TREINTA Y CINCO de Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada en la ciudad de San Salvador, a las once horas del día veinte de febrero de dos mil diecinueve, y en la cual consta que en su punto número uno: 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 señora CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ; Las personas nombradas fungirán para el período de SIETE años contados a partir de la fecha de inscripción en el Registro de Comercio. Credencial inscrita en el Registro de Comercio bajo el número NOVENTA del Libro CUATRO MIL VEINTINUEVE del Registro de Sociedades, con fecha trece de marzo de dos mil diecinueve. Por lo cual está plenamente facultada para otorgar actos como el presente; que en el transcurso del presente 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 derivado de la **Licitación Competitiva No. LC-FSV-001/2023 denominado "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV"**, de conformidad a la Ley de Compras Públicas y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I) DEFINICIONES: Contratante.** Fondo Social para la Vivienda. **Contratista. Sociedad GESTIONES Y**

SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE.

Tipo de Contrato. Licitación Competitiva. **II) OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato es Contratar servicios de atención telefónica a clientes del FSV 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. **III) 2. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS. 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, relacionada a los servicios establecidos en el **Anexo No. 1** mediante la comunicación telefónica y/o medios electrónicos. **El FSV podrá requerir de servicios de atención de los clientes vigentes y potenciales adicionales a los establecidos en el Anexo No. 1, los cuales el contratista tiene la obligación de implementarlos manteniendo el precio de hora contratada.** **IV) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: Documento de solicitud de ofertas, la oferta, resolución de adjudicación, Garantía de Cumplimiento Contractual, Orden de Inicio y Otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre si y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y el contrato, prevalecerá este último. **V) PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA:** El plazo para la prestación del servicio será contado a partir del uno de enero de dos mil veinticuatro al treinta y uno de diciembre de dos mil veinticuatro. **VI) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO DEL CONTRATO, MONEDA Y FORMA DE PAGO.** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a la Unidad presupuestaria CERO TRES; Línea de Trabajo: CERO TRES CERO UNO; Centro de costo: NUEVE SEIS CERO; Específico: CINCO CUATRO TRES NUEVE NUEVE, para lo cual se ha verificado la correspondiente asignación presupuestaria. El monto total del servicio es de hasta **DOSCIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 200,000.00), valor que incluye IVA.** 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 los que procederán a verificar que los servicios cumplan con las especificaciones establecidas, levantando y firmando junto con el Contratista la (las) correspondiente(s) Acta (s) de Recepción; correspondiente(s) al (a los) servicio(s). 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 de operación y acompañado de las fotocopias con sellos de cancelado y/o comprobante de pago electrónico 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. **INSTRUCCIONES PARA EL OFERENTE ADJUDICADO:** Es la institución contratante quien bajo su normativa y procedimientos de pago, indicará al oferente adjudicado las instrucciones para que gestione el pago. Las opciones de forma de pago son las siguientes: **PAGO ELECTRÓNICO** Es necesario que el proveedor presente a la institución contratante cualquiera de las siguientes alternativas: - Cuenta bancaria con el que la institución contratante, realice la mayoría de sus operaciones financieras. - Cuenta bancaria de cualquier banco que la institución establezca como opción. Para el caso del PAGO ELECTRÓNICO el proveedor deberá presentar la Declaración de Cuentas Bancarias que se le remitió con la adjudicación. (Esto es para asegurar que no haya errores en los números de cuenta o nombre del titular de las cuentas proporcionadas para pago). **PAGO CON CHEQUE** - Cualquier instrucción de pago a cuenta de otros bancos que no sean el banco indicado por la institución contratante. - Cualquier proveedor que opte por esta vía de forma voluntaria. Al Contratista, en su notificación de adjudicación se le adjuntará la Declaración de Cuenta Bancaria Jurada para que la complete. Esto para asegurarnos que no haya errores en los números de cuenta o nombre del titular de las cuentas proporcionadas para pago. Luego con la información proporcionada se procederá a elaborar el Contrato. El Contratista dispondrá de **un (1) día hábil**, a partir del día siguiente de la notificación, para enviar la información arriba solicitada; de no hacerlo la institución contratante podrá proceder a su criterio y respetando lo establecido en la ley y sus políticas de compras. **VII) GARANTÍAS:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato la contratista otorgará a favor del Fondo Social para la Vivienda Garantía de Cumplimiento Contractual, de conformidad al artículo ciento veintiséis de la Ley de Compras Públicas, deberá otorgarse con calidad de solidaria, irrevocable y ser de ejecución inmediata. El importe de Garantía de Cumplimiento Contractual es del diez por ciento (10%) del precio Contractual según la Ley de Compras Públicas, pagadero en dólares de los Estados Unidos de América y deberá presentarse dentro de quince (15) días siguientes a la recepción de la Notificación de Orden de Inicio, con vigencia desde la suscripción del Contrato y hasta sesenta (60) días posteriores a la fecha de finalización del mismo; el Oferente favorecido debe presentar la Garantía de Cumplimiento, usando para este fin el Formulario de Garantía de Cumplimiento conforme al **Formulario F7** indicado en sección IV. La Garantía de Cumplimiento Contractual será irrevocable, a demanda y efectiva al primer reclamo, emitida por compañías aseguradoras (Sociedades de seguros y fianzas) o Bancos, autorizados para operar por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (SSF). En caso que el oferente adjudicado no presente la garantía de cumplimiento de contrato, en el plazo otorgado para tal fin sin causa justificable; el mismo podrá ser revocada su adjudicación en cumplimiento al artículo 126 de la Ley de Compras Públicas cuando la garantía contemplada sea de cumplimiento contractual. **VIII) CONDICIONES MÍNIMAS DEL CONTRATISTA. 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 - 8 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 2 líneas digitales E1 y/o SIP Trunk, memoria RAM 16 GB, disco duro de 2TB, sistema operativo y enlaces con telefonía nacional y/o internacional, entre otros. V. Contar con un 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. **Aplicativo que permita la operación y administración del Centro de Contacto Telefónico** I. Debe permitir 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: 1. Número total de llamadas entrantes y salientes (cuartos de hora, hora, diario, semanal o mensual) 2. Tiempo total de llamadas entrantes y salientes (cuartos de hora, hora, diario, semanal o mensual) 3. Número total de llamadas abandonadas 4. Llamadas salientes efectivas y no efectivas, detallando uno de los siguientes motivos (con subcategoría): - 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 5. Tiempo total por estación de trabajo que transcurre entre una llamada saliente y otra (tiempo muerto) 6. Tiempo individual y consolidado de duración de las llamadas salientes por el tipo de campaña o servicio 7. Reporte general y detallado de Break (receso) 8. Tiempo después de terminar una llamada saliente (ACW After Call Work) general y detallado por Operador. 9. Tiempo total que los Operadores colocaron al cliente en espera (Hold Time) general y detallado por Operador. 10. Tiempo total que duran los ejecutivos conversando con los clientes sin contar el Hold (ACD time) general y detallado por Operador. 11. Indicador de Nivel de Servicio (Service Level) 12. Indicador de espera Medio o ASA (Average Speed of Answer) 13. Porcentaje de ocupación de los Operadores (por hora, diario, semanal o mensual) 14. Tiempo detallado y total de operación por "estación de trabajo habilitada" que respalden la cantidad total de hora de operación. II. Debe grabar todas las llamadas entrantes y salientes debiendo mantener los respaldos por lo menos 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. III. 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. IV. 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 una base de datos de los clientes con su número de teléfono registrado a la fecha de iniciar el servicio. V. Debe permitir llamada en espera con alarma que, recuerde al operador que, el cliente está en espera. VI. 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. El FSV se reserva el derecho de realizar las inspecciones y/o averiguaciones por cualquier medio que considere pertinente, de manera tal de corroborar la información proporcionada. Será motivo de descalificación el comprobar falsedad en la información proporcionada ó que por las razones que fueren, ésta no logre ser corroborada en el momento y a través de los medios que el FSV estime convenientes. C. **Recurso Humano.** I. A más tardar 30 días calendario antes de iniciar el servicio, el contratista deberá entregar a los administradores de contrato los expedientes individuales del personal propuesto que laborará en el Centro de Contacto Telefónico. Los administradores de contrato deberán verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados y en caso de no cumplir el personal propuesto por el contratista con los requisitos, deberá sustituirlos en un plazo máximo de cinco (5) días. II. Presentación y contenido mínimo del expediente del personal propuesto: i. Presentar en folder tamaño oficio con fotografía 8 x 10 cm y nombre al frente ii. Fotocopia de documentos personales: DUI e ISSS (o comprobante de datos de afiliación del ISSS) iii. Hoja de vida que demuestre el cumplimiento de los requisitos generales. iv. Documentación de respaldo de la formación académica (fotocopia de título académico o constancia universitaria de nivel académico alcanzado) v. 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: i. Generales - Género masculino o femenino. - Entre las edades de 20 a 50 años - Experiencia mínima de dos años previos en Atención al Cliente, Área de Ventas o en Call Center ii. Formación Académica - Con estudios universitarios como mínimo de un nivel de 2do. año - 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 iii. 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: i. 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 ii. Capacitación - Definición de horarios de capacitación - Definición de medios de capacitación y/o pasantías iii. Instalación del Centro de Contacto 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 iv. Operación del Centro de Contacto Telefónico - Inicio del servicio V. Establecer la política de seguridad de la información junto con el FSV, firmando un contrato de confidencialidad establecidos 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 11 de acuerdo con el **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 2022 a Febrero de 2023 (**Anexo No. 6**). IX. Para determinar el incremento o disminución de "estaciones de trabajo habilitadas" (puestos de trabajo habilitados), se realizará una revisión periódica, la cual deberá estar en proporción a la demanda de servicios que se experimente y de acuerdo con los patrones de llamadas por días de la semana, horas y al Nivel de Servicio (SERVICE LEVEL) requerido y/o servicios a cubrir, 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, eventualidades y/o incapacidades y efectuar las sustituciones de personal que sean necesarios, de acuerdo con las "estaciones de trabajo habilitadas". 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. XI.

Garantizar la supervisión del contratista, la cual deberá tener presencia durante el tiempo en el cual las "estaciones de trabajo", se encuentren habilitados. De acuerdo a los horarios establecidos. XII. La relación contractual del FSV será con el contratista y no con el personal de la misma. XIII. 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. 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 de contrato los expedientes individuales del personal propuesto para cubrir las plazas nuevas o vacantes. El personal propuesto deberá de cumplir lo establecido en los "Requisitos solicitados a los operadores del Centro de Contacto Telefónico" y cumplir el periodo de capacitación. 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. Implementar los mecanismos necesarios para un adecuado control y supervisión del personal en forma presencial y remota por medio de herramientas virtuales y de ser requerido a través de circuito cerrado de televisión (CCTV). XVII. El contratista debe proporcionar todas las facilidades y accesos necesarios para que los Administradores del Contrato, puedan 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. XVIII. 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 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. XIX. 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 principales asignados. Así como el cumplimiento de todas las prerrogativas de Ley a las que como empleados tendrán derecho. Lo anterior tiene el propósito de evitar la rotación de personal y garantizar un servicio eficiente a los clientes del FSV. XX. Los días de asueto del personal asignado, estará regulado por el Código de Trabajo vigente, no obstante, el FSV podrá definir días y horarios diferentes, cuando resulte más conveniente para la Institución sin que esto ocasione un costo adicional. XXI. Contar con el espacio físico adecuado y privado para los operadores asignados a la atención del servicio del FSV. XII. 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 estratégica. **IX) DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL FSV.** El FSV a efecto de facilitar la ejecución del servicio, realizará lo siguiente: I. Capacitación - 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/los Sistema(s) Informático(s) en sus diferentes módulos, manejo de los materiales y papelería que se utilice. Se estima que para proporcionar este adiestramiento el FSV requerirá como mínimo de tres (3) 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. - 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. II. Generales i. Encargado de gestionar y proveer las líneas telefónicas E1 y/o SIP TRUNK para efectos de este servicio. ii. Cancelar el costo de los impulsos de líneas telefónicas para efectos de este servicio. iii. 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. iv. Realizar Campañas de difusión y promoción del servicio cuando se considere necesario. v. Realizar periódicamente monitoreo virtual y/o presencial al contratista sin previa notificación. vi. 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. III. Ubicación Geográfica - Contar con instalaciones que se encuentren ubicadas en los siguientes municipios: San Salvador, Santa Tecla, Nuevo Cuscatlán o Antiguo Cuscatlán. IV. Horario de servicio - El horario del servicio será de lunes a viernes 10 horas y el sábado 7 horas, pudiendo variar dependiendo de las necesidades de efectividad y eficiencia del servicio requerido. Las horas de inicio y fin del servicio se van a definir en Plan de Trabajo. **X) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo de los Administradores del Contrato: Jefa del Área de Servicios de Atención Digital, encargada de la coordinación de los administradores y cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Compras Públicas, Coordinador de Servicios de Atención Digital, encargado de la verificación y cumplimiento de las condiciones contractuales y Asistente de Soporte de Servicios de Atención Digital, encargado de revisar, recibir los informes mensuales y verificar que los honorarios facturados correspondan a lo estipulado en el contrato, quienes tendrán las siguientes atribuciones: a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; establecido en las órdenes de compra o contratos; b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos u orden de compra, acorde a lo establecido en los documentos de solicitud, o en su defecto reportar los incumplimientos a la UCP

para que ésta los traslade a la autoridad competente para el respectivo trámite con el área legal institucional respectiva; c) 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; d) 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; e) Remitir a la UCP 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; f) Emitir opinión técnica sobre las prórrogas y modificaciones contractuales, y remitirlas a la UCP para que gestione con la autoridad competente; g) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías respectivas, e informar a la UCP de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UCP sobre el vencimiento de las garantías cuando sea aplicable acorde a la vigencia de las mismas, para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; h) Elaborar la evaluación de desempeño del contratista en COMPRASAL completando todos los campos e información que requiera el Sistema, la calificación que efectúen los administradores deberá efectuarse en forma objetiva y exclusivamente sobre los aspectos técnicos de las obligaciones, la DINAC supervisará lo anterior; i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta ley, su reglamento, la DINAC y el contrato. Los administradores de contratos u orden de compra, están obligados a cumplir con la normativa que emita la DINAC y a usar las herramientas del Sistema Electrónico de Compras Públicas, registrando en COMPRASAL lo competente al seguimiento de la ejecución contractual, evaluación técnica de desempeño del contratista, registro de incumplimiento y cualquier otro que fuere establecido. **XI) RECEPCIÓN DEL SERVICIO:** Corresponderá a los Administradores del Contrato en coordinación con el contratista, la elaboración y firma de las actas de recepción, las cuales contendrán como mínimo lo que establece el documento de solicitud. **XII) MODIFICACION Y/O PRORROGA.** De común acuerdo el presente Contrato podrá ser modificado conforme a los artículos 158 de la Ley de Compras Públicas o prorrogado en su plazo atendiendo lo regulado en el artículo 159 de la precitada Ley. **XIII) CESIÓN:** Salvo autorización expresa del Fondo Social para la Vivienda, la contratista no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **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 Ley de Compras Públicas, según sea el caso. **XVI) CADUCIDAD.** Causales de caducidad establecidas en el artículo 167 de la Ley de Compras Públicas. **XVII) TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO.** 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, caso fortuito o fuerza mayor, hagan innecesario o inconveniente la vigencia del contrato o ejecución de las obligaciones derivadas del Contrato sin más responsabilidad que la que corresponda en su caso, a la ejecución de la obra realizada al servicio parcialmente ejecutado, ó a los bienes entregados o recibidos. **XVIII) SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del contrato, se observará de acuerdo al artículo 164 de la Ley de Compras 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. No podrá llevarse acabo arreglo directo cuando la controversia sea una causal de inhabilitación u otra sanción contemplada en la Ley de compras, para lo cual se debe tramitar el procedimiento respectivo; b) intentado el arreglo directo sin hallarse solución alguna de las diferencias, se acudirán a los tribunales competentes. Las partes expresamente renunciamos 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, Ley de Compras Públicas, Ley de Procedimientos Administrativos y legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo, de la forma que más convenga a los intereses del Fondo con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. (El o la) contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto se dicte. **XX) MARCO LEGAL:** El presente contrato queda sometido en todo a la Constitución de la República, Ley de Compras Públicas, Ley de Procedimientos Administrativos, 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 Avenidas Sur, San Salvador; y a la Sociedad "**GESEL, S.A. DE C. V.**", en Quinta Calle Poniente entre 75 y 77 Avenida Norte, No. 3935, Colonia Escalón, San Salvador, y al correo electrónico: claudia.abrego@grupogesel.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 UCP 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, departamento de San Salvador, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil veintitrés.

CONTRATANTE

CONTRATISTA

En la ciudad de San Salvador, a las quince horas y cuarenta minutos del día siete de noviembre del año dos mil veintitrés. Ante mí, **THELMA MARGARITA VILLALTA VISCARRA**, Notaria, de este domicilio, **COMPARECEN:** por una parte el Licenciado **ROGELIO CASTRO REYES**,

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, y 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 cuatrocientos cuarenta emitido por el señor Presidente de la República el veinticinco de julio de dos mil veintidós, publicado en el Diario Oficial número ciento cuarenta y tres del Tomo número cuatrocientos treinta y seis, de fecha veintiocho de julio de dos mil veintidós, por el cual se nombró a partir del día dieciocho de agosto de dos mil veintidós, 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 veintidós, 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 dieciocho horas del día veinticinco de julio de dos mil veintidós, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Nayib Armando Bukele Ortiz; **d)** Transcripción del Punto XIII) del Acta de Sesión de Junta Directiva número JD-CIENTO NOVENTA Y CINCO/DOS MIL VEINTITRÉS, del veintiséis de octubre de dos mil veintitrés, mediante el cual Junta Directiva, considerando atendible y haciendo propio el análisis y consideraciones efectuada por el Panel de Evaluación de Ofertas y sobre la base de lo establecido en los artículos dieciocho y treinta y nueve segundo inciso y cien de la Ley de Compras Públicas y a la recomendación del Panel de Evaluación de Ofertas, por unanimidad RESUELVE: A) ADJUDICAR el proceso de LICITACIÓN COMPETITIVA "Servicios" No. LC-FSV-cero cero uno/dos mil veintitrés "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV", a la Sociedad GESEL, S.A. DE C.V., al haber obtenido la ponderación del cien por ciento, por un monto total de hasta: DOSCIENTOS MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, valor que incluye IVA. El plazo para la prestación del servicio será del uno de enero de dos mil veinticuatro al treinta y uno de diciembre de dos mil veinticuatro. El detalle de adjudicación es el siguiente:

| Descripción | Precio por hora US\$ Con IVA |
|---|---------------------------------|
| SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV | \$siete.doce |

B) Autorizar al Presidente y Director Ejecutivo que, con base al artículo treinta de la Ley del Fondo Social para la Vivienda, delegue atribuciones y funciones de su cargo en el Gerente de Servicio al Cliente, para que en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, firme el contrato respectivo, **C)** Nombrar como administradores del contrato del presente proceso a: La Jefa del Área de Servicios de Atención Digital: encargada de la coordinación de los administradores y cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Compras Públicas, al Coordinador de Servicios de Atención Digital: Administrador de Contrato encargado de la verificación y cumplimiento de las condiciones contractuales

y al Asistente de Soporte de Servicios de Atención Digital: encargado de revisar, recibir los informes mensuales y verificar que los honorarios facturados corresponden a lo estipulado en el contrato, e) Transcripción del Punto XIII) del Acta de sesión de Junta Directiva N° JD- ciento diecisiete/dos mil veinte, del veintitrés de julio de dos mil veinte. ACUERDO: A) Nombrar al Licenciado Rogelio Castro Reyes, como Gerente de Servicio al Cliente, a partir del veinticuatro de julio de dos mil veinte, f) Acuerdo número setecientos setenta y ocho, de fecha seis de noviembre de dos mil veintitrés, por medio del cual el Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda en cumplimiento al punto XIII) del Acta de Sesión de Junta Directiva Número JD – CIENTO NOVENTA Y CINCO/DOS MIL VEINTITRES, de fecha veintiséis de octubre de dos mil veintitrés acuerda delegar al Gerente de Servicio al Cliente, para que, en nombre y representación del Fondo Social para la Vivienda, suscriba el contrato derivado de la Licitación Competitiva No. LC-FSV-cero cero uno/dos mil veintitrés “SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV”; los que le conceden facultades para firmar en el carácter en que actúa, contratos como el presente, en representación de la institución y que en el transcurso del presente instrumento se denominará el **CONTRATANTE**, y por otra parte **CLAUDIA ARACELY ABREGO DÍAZ**,

actuando en su calidad de Administradora Única Suplente de la Sociedad denominada “**GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**”, de este domicilio, 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 Pública de Constitución de la Sociedad **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse “GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.”, o “GESEL, S.A. DE C.V.”, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día veintisiete de enero de dos mil cinco, ante los oficios del Notario Rogelio Navarrete Escobar, e inscrita en el Registro de Comercio al número VEINTISEIS del Libro MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS del Registro de Sociedades, de fecha veintisiete de enero de dos mil cinco, b) Testimonio de la Escritura Pública de Modificación, Aumento de Capital Mínimo, Adaptación a las Reformas del Código de Comercio e Incorporación Integra del Texto del Pacto Social de la Sociedad **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse “GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.”, o “GESEL, S.A. DE C.V.”, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las nueve horas del día veintitrés de julio del año dos mil once, ante los oficios del Notario Pablo Noé Recinos Valle, e inscrita en el Registro de Comercio bajo el número OCHENTA Y CINCO del

Libro DOS MIL OCHOCIENTOS VEINTICUATRO del Registro de Sociedades, el día tres de noviembre de dos mil once, c) Testimonio de la Escritura Pública de Modificación e Incorporación Integra del Nuevo Texto del Pacto Social de la Sociedad **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse "GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.", o "GESEL, S.A. DE C.V.", otorgada en la ciudad de San Salvador, a las dieciséis horas del día veintinueve de septiembre del año dos mil dieciséis, ante los oficios del Notario Rotmy Antonio Hernandez Cartagena, e inscrita en el Registro de Comercio bajo el número CUARENTA Y OCHO del Libro TRES MIL SETECIENTOS UNO del Registro de Sociedades, el día veintidós de febrero de dos mil diecisiete, en la que consta que se acordó reunir sus cláusulas en un solo texto de tal forma que ésta Escritura será la única que rijan la vida jurídica de la sociedad una vez se encuentre inscrita en el Registro de Sociedades del Registro de Comercio, quedando redactadas las cláusulas del Pacto Social de la siguiente manera: 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 fueren 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 y celebrar toda clase de escrituras públicas o privadas. d) Credencial de Administrador Único Propietario y Suplente

de la Sociedad GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., o GESEL, S.A. DE C.V., en la cual consta que en el Libro de Actas de Junta General de Accionistas, que legalmente lleva la sociedad se encuentra el Acta número TREINTA Y CINCO de Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada en la ciudad de San Salvador, a las once horas del día veinte de febrero de dos mil diecinueve, y en la cual consta que en su punto número uno: 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 señora CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ; Las personas nombradas fungirán para el período de SIETE años contados a partir de la fecha de inscripción en el Registro de Comercio. Credencial inscrita en el Registro de Comercio bajo el número NOVENTA del Libro CUATRO MIL VEINTINUEVE del Registro de Sociedades, con fecha trece de marzo de dos mil diecinueve. Por lo cual está plenamente facultada para otorgar actos como el presente; que en el transcurso del presente instrumento se denominará el **CONTRATISTA** y en los caracteres dichos, **ME DICEN**: Que 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 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 derivado de la **Licitación Competitiva No. LC-FSV-cero cero uno/dos mil veintitrés denominado "SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES DEL FSV"**, de conformidad a la Ley de Compras Públicas y a las cláusulas que se detallan a continuación: **I) DEFINICIONES: Contratante.** Fondo Social para la Vivienda. **Contratista. Sociedad GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE. Tipo de Contrato.** Licitación Competitiva. **II) OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato es Contratar servicios de atención telefónica a clientes del FSV 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. **III) Dos. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS. 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, relacionada a los servicios establecidos en el **Anexo No. uno** mediante la comunicación telefónica y/o medios electrónicos. **El FSV podrá requerir de servicios de atención de los clientes vigentes y potenciales adicionales a los establecidos en el Anexo No. uno, los cuales el contratista tiene la obligación de implementarlos manteniendo el precio de hora contratada.** **IV) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del presente contrato los siguientes documentos: Documento de solicitud de ofertas, la oferta, resolución de

adjudicación, Garantía de Cumplimiento Contractual, Orden de Inicio y Otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre si y serán interpretados en forma conjunta en caso de discrepancia entre alguno de los documentos contractuales y el contrato, prevalecerá este último. **V) PLAZO DE CONTRATO Y VIGENCIA:** El plazo para la prestación del servicio será contado a partir del uno de enero de dos mil veinticuatro al treinta y uno de diciembre de dos mil veinticuatro. **VI) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO DEL CONTRATO, MONEDA Y FORMA DE PAGO.** Las obligaciones emanadas del presente instrumento serán cubiertas con cargo a la Unidad presupuestaria CERO TRES; Línea de Trabajo: CERO TRES CERO UNO; Centro de costo: NUEVE SEIS CERO; Específico: CINCO CUATRO TRES NUEVE NUEVE, para lo cual se ha verificado la correspondiente asignación presupuestaria. El monto total del servicio es de hasta **DOSCIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, valor que incluye IVA.** 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 los que procederán a verificar que los servicios cumplan con las especificaciones establecidas, levantando y firmando junto con el Contratista la (las) correspondiente(s) Acta (s) de Recepción; correspondiente(s) al (a los) servicio(s). 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 de operación y acompañado de las fotocopias con sellos de cancelado y/o comprobante de pago electrónico 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. **INSTRUCCIONES PARA EL OFERENTE ADJUDICADO:** Es la institución contratante quien bajo su normativa y procedimientos de pago, indicará al oferente adjudicado las instrucciones para que gestione el pago. Las opciones de forma de pago son las siguientes: **PAGO ELECTRÓNICO** Es necesario que el proveedor presente a la institución contratante cualquiera de las siguientes alternativas: - Cuenta bancaria con el que la institución contratante, realice la mayoría de sus operaciones financieras. - Cuenta bancaria de cualquier banco que la institución establezca como opción. Para el caso del PAGO ELECTRÓNICO el proveedor deberá presentar la Declaración de Cuentas Bancarias que se le remitió con la adjudicación. (Esto es para asegurar que no haya errores en los números de cuenta o nombre del titular de las cuentas proporcionadas para pago). **PAGO CON CHEQUE** - Cualquier instrucción de pago a cuenta de otros bancos que no sean el banco indicado por la institución contratante. - Cualquier proveedor que opte por esta vía de forma voluntaria. Al Contratista, en su notificación de adjudicación se le adjuntará la Declaración de Cuenta Bancaria Jurada para que la complete. Esto para asegurarnos que no haya errores

en los números de cuenta o nombre del titular de las cuentas proporcionadas para pago. Luego con la información proporcionada se procederá a elaborar el Contrato. El Contratista dispondrá de **un** día hábil, a partir del día siguiente de la notificación, para enviar la información arriba solicitada; de no hacerlo la institución contratante podrá proceder a su criterio y respetando lo establecido en la ley y sus políticas de compras. **VII) GARANTÍAS:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato la contratista otorgará a favor del Fondo Social para la Vivienda Garantía de Cumplimiento Contractual, de conformidad al artículo ciento veintiséis de la Ley de Compras Públicas, deberá otorgarse con calidad de solidaria, irrevocable y ser de ejecución inmediata. El importe de Garantía de Cumplimiento Contractual es del diez por ciento del precio Contractual según la Ley de Compras Públicas, pagadero en dólares de los Estados Unidos de América y deberá presentarse dentro de quince días siguientes a la recepción de la Notificación de Orden de Inicio, con vigencia desde la suscripción del Contrato y hasta sesenta días posteriores a la fecha de finalización del mismo; el Oferente favorecido debe presentar la Garantía de Cumplimiento, usando para este fin el Formulario de Garantía de Cumplimiento conforme al **Formulario Fsiete** indicado en sección IV. La Garantía de Cumplimiento Contractual será irrevocable, a demanda y efectiva al primer reclamo, emitida por compañías aseguradoras (Sociedades de seguros y fianzas) o Bancos, autorizados para operar por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador (SSF). En caso que el oferente adjudicado no presente la garantía de cumplimiento de contrato, en el plazo otorgado para tal fin sin causa justificable; el mismo podrá ser revocada su adjudicación en cumplimiento al artículo ciento veintiséis de la Ley de Compras Públicas cuando la garantía contemplada sea de cumplimiento contractual. **VIII) CONDICIONES MÍNIMAS DEL CONTRATISTA. 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 - ocho 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 y/o SIP Trunk, memoria RAM dieciséis GB, disco duro de dosTB, sistema operativo y enlaces con telefonía nacional y/o internacional, entre otros. V. Contar con un 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. **Aplicativo que permita la operación y administración del Centro de Contacto Telefónico** I. Debe permitir 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: uno. Número total de llamadas entrantes y salientes (cuartos de hora, hora, diario, semanal o mensual) dos. Tiempo total de llamadas entrantes y salientes (cuartos de hora, hora, diario, semanal o mensual) tres. Número total de llamadas abandonadas cuatro. Llamadas salientes efectivas y no efectivas, detallando uno de los siguientes motivos (con subcategoría): - 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 cinco. Tiempo total por estación de trabajo que transcurre entre una llamada saliente y otra (tiempo muerto) seis. Tiempo individual y consolidado de duración de las llamadas salientes por el tipo de campaña o servicio siete. Reporte general y detallado de Break (receso) ocho. Tiempo después de terminar una llamada saliente (ACW After Call Work) general y detallado por Operador. nueve. Tiempo total que los Operadores colocaron al cliente en espera (Hold Time) general y detallado por Operador. diez. Tiempo total que duran los ejecutivos conversando con los clientes sin contar el Hold (ACD time) general y detallado por Operador. once. Indicador de Nivel de Servicio (Service Level) doce. Indicador de espera Medio o ASA (Average Speed of Answer) trece. Porcentaje de ocupación de los Operadores (por hora, diario, semanal o mensual) catorce. Tiempo detallado y total de operación por "estación de trabajo habilitada" que respalden la cantidad total de hora de operación. II. 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. III. 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. IV. 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 una base de datos de los clientes con su número de teléfono registrado a la fecha de iniciar el servicio. V. Debe permitir llamada en espera con alarma que, recuerde al operador que, el cliente está en espera. VI. 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. El FSV se reserva el derecho de realizar las inspecciones y/o averiguaciones por cualquier medio que considere pertinente, de manera tal de corroborar la información proporcionada. Será motivo de descalificación el comprobar falsedad en la información proporcionada ó

que por las razones que fueren, ésta no logre ser corroborada en el momento y a través de los medios que el FSV estime convenientes. C. **Recurso Humano.** I. A más tardar treinta días calendario antes de iniciar el servicio, el contratista deberá entregar a los administradores de contrato los expedientes individuales del personal propuesto que laborará en el Centro de Contacto Telefónico. Los administradores de contrato deberán verificar el cumplimiento de los requisitos solicitados y en caso de no cumplir el personal propuesto por el contratista con los requisitos, deberá sustituirlos en un plazo máximo de cinco días. II. Presentación y contenido mínimo del expediente del personal propuesto: i. Presentar en folder tamaño oficio con fotografía ocho x diez cm y nombre al frente ii. Fotocopia de documentos personales: DUI e ISSS (o comprobante de datos de afiliación del ISSS) iii. Hoja de vida que demuestre el cumplimiento de los requisitos generales. iv. Documentación de respaldo de la formación académica (fotocopia de título académico o constancia universitaria de nivel académico alcanzado) v. 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: i. Generales - Género masculino o femenino. - Entre las edades de veinte a cincuenta años - Experiencia mínima de dos años previos en Atención al Cliente, Área de Ventas o en Call Center ii. Formación Académica - Con estudios universitarios como mínimo de un nivel de segundo año - 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 iii. 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: i. 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 ii. Capacitación - Definición de horarios de capacitación - Definición de medios de capacitación y/o pasantías iii. Instalación del Centro de Contacto 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 iv. Operación del Centro de Contacto Telefónico - Inicio del servicio V. Establecer la política de seguridad de la información junto

con el FSV, firmando un contrato de confidencialidad establecidos 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 once de acuerdo con el **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 veintidós a Febrero de dos mil veintitrés (**Anexo No. seis**). IX. Para determinar el incremento o disminución de "estaciones de trabajo habilitadas" (puestos de trabajo habilitados), se realizará una revisión periódica, la cual deberá estar en proporción a la demanda de servicios que se experimente y de acuerdo con los patrones de llamadas por días de la semana, horas y al Nivel de Servicio (SERVICE LEVEL) requerido y/o servicios a cubrir, 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, eventualidades y/o incapacidades y efectuar las sustituciones de personal que sean necesarios, de acuerdo con las "estaciones de trabajo habilitadas". 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. XI. Garantizar la supervisión del contratista, la cual deberá tener presencia durante el tiempo en el cual las "estaciones de trabajo", se encuentren habilitados. De acuerdo a los horarios establecidos. XII. La relación contractual del FSV será con el contratista y no con el personal de la misma. XIII. 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. 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 de contrato los expedientes individuales del personal propuesto para cubrir las plazas nuevas o vacantes. El personal propuesto deberá de cumplir lo establecido en los "Requisitos solicitados a los operadores del Centro de Contacto Telefónico" y cumplir el periodo de capacitación. 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. Implementar los mecanismos

necesarios para un adecuado control y supervisión del personal en forma presencial y remota por medio de herramientas virtuales y de ser requerido a través de circuito cerrado de televisión (CCTV). XVII. El contratista debe proporcionar todas las facilidades y accesos necesarios para que los Administradores del Contrato, puedan 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. XVIII. 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. XIX. 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 principales asignados. Así como el cumplimiento de todas las prerrogativas de Ley a las que como empleados tendrán derecho. Lo anterior tiene el propósito de evitar la rotación de personal y garantizar un servicio eficiente a los clientes del FSV. XX. Los días de asueto del personal asignado, estará regulado por el Código de Trabajo vigente, no obstante, el FSV podrá definir días y horarios diferentes, cuando resulte más conveniente para la Institución sin que esto ocasione un costo adicional. XXI. Contar con el espacio físico adecuado y privado para los operadores asignados a la atención del servicio del FSV. XII. 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 estratégica. **IX) DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL FSV.** El FSV a efecto de facilitar la ejecución del servicio, realizará lo siguiente: I. Capacitación - 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/los Sistema(s) Informático(s) en sus diferentes módulos, manejo de los materiales y papelería que se utilice. Se estima que para proporcionar este adiestramiento el FSV requerirá como mínimo de tres 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. - 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. II. Generales i. Encargado de gestionar y proveer las líneas telefónicas Euno y/o SIP TRUNK para efectos de este servicio. ii. Cancelar el costo de los impulsos de líneas

telefónicas para efectos de este servicio. iii. 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. iv. Realizar Campañas de difusión y promoción del servicio cuando se considere necesario. Realizar periódicamente monitoreo virtual y/o presencial al contratista sin previa notificación. vi. 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. III. Ubicación Geográfica - Contar con instalaciones que se encuentren ubicadas en los siguientes municipios: San Salvador, Santa Tecla, Nuevo Cuscatlán o Antiguo Cuscatlán. IV. Horario de servicio - El horario del servicio será de lunes a viernes diez horas y el sábado siete horas, pudiendo variar dependiendo de las necesidades de efectividad y eficiencia del servicio requerido. Las horas de inicio y fin del servicio se van a definir en Plan de Trabajo. **X) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo de los Administradores del Contrato: Jefa del Área de Servicios de Atención Digital, encargada de la coordinación de los administradores y cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Compras Públicas, Coordinador de Servicios de Atención Digital, encargado de la verificación y cumplimiento de las condiciones contractuales y Asistente de Soporte de Servicios de Atención Digital, encargado de revisar, recibir los informes mensuales y verificar que los honorarios facturados correspondan a lo estipulado en el contrato, quienes tendrán las siguientes atribuciones: a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales; establecido en las órdenes de compra o contratos; b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos u orden de compra, acorde a lo establecido en los documentos de solicitud, o en su defecto reportar los incumplimientos a la UCP para que ésta los traslade a la autoridad competente para el respectivo trámite con el área legal institucional respectiva; c) 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; d) 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; e) Remitir a la UCP 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; f) Emitir opinión técnica sobre las prórrogas y modificaciones contractuales, y remitirlas a la UCP para que gestione con la autoridad competente; g) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el período de vigencia de las garantías respectivas, e informar a la UCP de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UCP sobre el vencimiento de las garantías cuando sea aplicable acorde a la vigencia de las

mismas, para que ésta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; h) Elaborar la evaluación de desempeño del contratista en COMPRASAL completando todos los campos e información que requiera el Sistema, la calificación que efectúen los administradores deberá efectuarse en forma objetiva y exclusivamente sobre los aspectos técnicos de las obligaciones, la DINAC supervisará lo anterior; i) Cualquier otra responsabilidad que establezca esta ley, su reglamento, la DINAC y el contrato. Los administradores de contratos u orden de compra, están obligados a cumplir con la normativa que emita la DINAC y a usar las herramientas del Sistema Electrónico de Compras Públicas, registrando en COMPRASAL lo competente al seguimiento de la ejecución contractual, evaluación técnica de desempeño del contratista, registro de incumplimiento y cualquier otro que fuere establecido. 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. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales de la presente acta notarial, que consta de siete hojas útiles y leídas 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.**

