

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el artículo 6 letras "a" "f" y, 24 de la LAIP."



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### RESOLUCIÓN DE PRÓRROGA N° 10/2021 A LA ORDEN DE COMPRA N° 91/2020 "SERVICIOS DE PLATAFORMA MULTICANAL PARA ATENCIONES DE REDES SOCIALES Y CANALES DIGITALES DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR"

En la Defensoría del Consumidor, a los cuatro días del mes de enero de dos mil veintiuno, con relación a la Orden de Compra N° 91/2020 de "Servicio de Plataforma Multicanal para atenciones de redes sociales y canales digitales de la Defensoría del Consumidor WhatsApp, Inbound, 6 agentes, 3 supervisores para Redes sociales, Reportería Bot," de fecha diecinueve de agosto de dos mil veinte, autorizada por Ingeniero Oscar Joaquín Ortiz Montano, en su calidad de Director de Administración de la Defensoría del Consumidor a favor de TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y;

#### CONSIDERANDO:

- I. Que la Orden de Compra N° 91/2020, emitida el día diecinueve de agosto de dos mil veinte, para un plazo de cuatro(4) meses contados a partir de la orden de inicio, por un monto de CUATRO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON NOVENTA CENTAVOS (\$4,784.90), pagaderos en cuatro (4) cuotas mensuales, tenía por objeto la prestación de servicio de Plataformas Multicanal para atenciones de redes sociales y canales digitales de la Defensoría del Consumidor.
- II. Que la doctora Lucrecia Georgina Fuentes de Chafoya, en su calidad de Directora de Descentralización y Administradora de la contratación en referencia, solicitó mediante requisición N° 260/2020 de fecha veintiuno de diciembre de dos mil veinte, prorrogar el contrato en mención para el período comprendido entre del uno de enero al veintiocho de febrero de dos mil veintiuno, bajo las mismas condiciones pactadas en el contrato original, dado que es necesario continuar contando con el servicio de plataforma multicanal para facilitar la atención a la población consumidora que accede a los canales no presenciales como chat web, correo de atención al consumidor y WhatsApp de la Defensoría del Consumidor, y que además no se cuenta en este momento con una mejor opción.
- III. Que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., con fecha veintiuno de diciembre de dos mil veinte ha manifestado su consentimiento para prorrogar el plazo de la contratación efectuada a través de la Orden de compra N° 91/2020, para el período mencionado en el considerando anterior.
- IV. Que artículo 83 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), establece que los contratos de suministro de bienes y los de servicios, podrán prorrogarse una sola vez, dentro del ejercicio fiscal siguiente a la contratación, por un período igual o menor al pactado inicialmente, siempre que las condiciones del mismo permanezcan favorables a la institución y que no hubiere una mejor opción.
- V. Que en la contratación que contiene la orden de compra 91/2020, se pactó una garantía de cumplimiento de dicho contrato por el 10% del monto contratado, a partir de la orden de inicio, razón por la cual la misma también debe ser ampliada en atención a lo prescrito en el artículo 83-A de la LACAP.

#### POR TANTO:

Con base en las consideraciones antes expuestas, disposiciones legales citadas y la contratación que contiene la orden de compra N° 91/2020, el Presidente de la Defensoría del Consumidor,

RESUELVE:

- I. Prorrogar la orden de compra N° 91/2020 de fecha diecinueve de agosto de dos mil veinte, por un plazo de dos (2) meses comprendidos entre el uno de enero al veintiocho de febrero de dos mil veintiuno y hasta por un monto de DOS MIL DOSCIENTOS CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,204.00).
- II. Ampliar la garantía de cumplimiento del contrato que contiene la orden de compra N°91/2020, en el sentido que la contratista TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., deberá presentar garantía de fiel cumplimiento por la suma de DOSCIENTOS VEINTE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON CUARENTA CENTAVOS (\$220.40), equivalentes al 10% del monto por el cual se ha prorrogado el referido contrato, con una vigencia de noventa días (90) días a partir del uno de enero de dos mil veintiuno.
- III. Ratificar en todas sus partes la Orden de Compra No. 91/2020 sin ninguna modificación.

  
Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente  
Defensoría del Consumidor



TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

*Paula*