



"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

CONTRATO N° 7/2023

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTIZ MONTANO, de  
dél:

Único de Identidad número con Documento  
en este  
Instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Director de  
Administración de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Institución descentralizada del  
Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con  
autonomía en lo administrativo y presupuestario, con número de Identificación Tributaria  
cero seis uno cuatro - uno ocho cero ocho cero cinco - uno cero uno - cuatro, calidad  
acreditada con Acuerdo número cuarenta y cinco de fecha catorce de mayo de dos mil  
dieciocho, emitido por el presidente de la Defensoría del Consumidor, licenciado Ricardo  
Arturo Salazar Villalta, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y  
contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo  
contratos como el presente en representación de la institución, y en el transcurso del  
presente Instrumento me denominaré "LA CONTRATANTE" o "LA DEFENSORIA", y por otra  
parte de  
del domicilio de San departamento de con Documento Único de  
Identidad y Número de Identificación  
Tributaria

actuando en nombre y representación en mi calidad de de la  
Sociedad **TELEMOVIL EL SALVADOR, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**; que se  
abrevia "TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V."; de nacionalidad  
con Número de Identificación Tributaria  
y Tarjeta de Registro número

tal como lo compruebo con: a) fotocopia certificada de Escritura Pública de  
Constitución de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de  
a las ocho horas del día e

Inscrita en el Registro de Comercio al número  
del Registro de Sociedades, el b)

fotocopia certificada de Escritura de Modificación de la Sociedad, otorgada ante los oficios  
notariales de a las dieciséis horas del día  
e inscrita en el Registro de Comercio al número del

libro del Registro de Sociedades, el  
c) fotocopia certificada de Escritura Pública de Aumento de Capital  
Social de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de a  
las diez horas con quince minutos del día

e inscrita en el Registro de Comercio al número del  
Registro de Sociedades, el d)

fotocopia certificada de Escritura de Modificación al Pacto Social de la Sociedad, otorgada  
ante los oficios notariales de a las catorce horas con  
quince minutos del día e inscrita en el Registro de  
Comercio al número del Registro de Sociedades, el

e) fotocopia certificada de Escritura de Modificación  
al Pacto Social de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de  
a las catorce horas del día e inscrita en  
el Registro de Comercio al número

*Par...*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

del Registro de Sociedades el f) fotocopia certificada de Escritura de Modificación y Aumento de Capital de la sociedad, otorgada ante los oficios notariales de a las nueve horas del día e inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Sociedades el libro

g) fotocopia certificada de Escritura de Modificación al Pacto Social de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de a las once horas del día del día e inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Sociedades, el

h) fotocopia certificada de Escritura de Modificación y Transformación al Régimen de Capital Variable, otorgada ante los oficios notariales de a las ocho horas del día e inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Sociedades, el

i) fotocopia certificada de Escritura de Fusión por Absorción, otorgada ante los oficios notariales de a las once horas del día e inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Sociedades, el

j) fotocopia certificada de Escritura de Modificación de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de a las ocho horas con treinta minutos del día e inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Sociedades, el

k) fotocopia certificada de Credencial de Elección de Junta Directiva de la sociedad, la cual fue inscrita en el Registro de Comercio al número del libro

l) fotocopia certificada de Credencial de Nombramiento de Director Ejecutivo, Director Financiero y Directora de Operaciones de la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., en la que consta que se nombró al como la cual fue inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Sociedades, el

y, m) copia certificada del testimonio de escritura pública de Poder General Administrativo otorgada por el Licenciado en su calidad de de la referida sociedad; ante los oficios notariales de a las diez horas y veinte minutos del día, seis de octubre de dos mil veintidós, e inscrita en el Registro de Comercio al número del Registro de Otros Contratos Mercantiles el en donde consta que estoy facultada para suscribir contratos como el presente; y que en el transcurso de este instrumento me denominaré "LA CONTRATISTA", y en los caracteres dichos, de conformidad al proceso de Libre Gestión 08/2023, otorgamos el presente contrato de servicio "PLATAFORMA MULTICANAL PARA ATENCIONES DE REDES SOCIALES Y CANALES DIGITALES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR", que se regirá de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento y a las cláusulas que a continuación se detallan: 1) **OBJETO DEL CONTRATO:** La contratista se compromete a brindar Servicios de Plataforma Multicanal para atenciones de redes sociales y canales digitales de la Defensoría del Consumidor, según el detalle siguiente: Servicio en la

*Paul*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

nube de plataforma con doce (12) agentes/licencias para manejo los siguientes canales: a) WhatsApp, b) Telegram, c) Chat Web en Línea, d) correo electrónico, e) Facebook (muro), f) Messenger de Facebook, g) Twitter y h) otras que sean identificables y convenientes a la institución. Los canales establecidos deberán estar asignados para dos (2) administradores de la plataforma y 10 agentes; todo ello según lo consignado y demás especificaciones técnicas detalladas en los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 08/2023. II)

**PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La contratante se compromete a pagar al contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad de **Diez Mil Ciento Dos Dólares de los Estados Unidos de América con veinte centavos (\$10,102.20)** que incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios-los cuales serán pagados en DOCE (12) cuotas mensuales de **Ochocientos Cuarenta y Un Dólares de los Estados Unidos de América con ochenta y cinco centavos (\$841.85)**, conforme al romano IX de los Términos de Referencia del proceso de Libre Gestión 8/2023, según el detalle siguiente: El contratista deberá presentar los primeros quince días hábiles posteriores a la finalización de cada mes de servicio, la factura de consumidor final a nombre de la Defensoría del Consumidor adjuntando los respectivos reportes mensuales correspondientes. Los pagos se efectuarán sesenta (60) días posteriores a la recepción de la factura de consumidor final, la que se entregará en la Dirección de Descentralización de la Defensoría en donde elaborarán el acta de recepción por el servicio proporcionado, la cual será firmada por el (la) Director (a) de la Dirección de Descentralización, quien es el (la) administrador (a) del contrato y la contratista. De acuerdo con lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, del pago respectivo se hará la retención del 1%, que deberá ser reflejado en la factura de Consumidor Final presentada. La contratista deberá presentar declaración jurada en la que establezca el número de cuenta bancaria designada para la realización de los pagos. III) **PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El plazo de ejecución del presente Contrato será de DOCE (12) meses contados a partir del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil veintitrés. IV) **OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** Además de lo establecido en el romano I del presente contrato, la contratista se obliga a brindar el servicio de conformidad con las especificaciones técnicas del servicio requerido según el detalle siguiente: a) **Características mínimas requeridas:** Plataforma multicanal para la atención de redes sociales y canales digitales, la cual debe de ser en la nube 24/7: 1) plataforma multicanal con distribución automática, para centralizar la gestión integral de atención a las personas consumidoras; 2) configuración de reglas de negocio para automatizar procesos de ruteo inteligente; 3) roles de Supervisores y Agentes; 4) reportes y estadísticas en tiempo real para monitorear la operación de los agentes que tienen mensajes en cola para otros agentes o un supervisor pueda tomar acciones sobre dichos mensajes; 5) presentación de resultados de manera gráfica, detalle de sesiones por agente u operador; bitácora de agentes y de supervisor; 6) disponibilidad de diseñar reportes que conforme requerimiento se soliciten durante el período de servicio contratado; 7) reportes con opción a exportar a EXCEL; 8) Indicadores de productividad históricos; 9) histórico detallado de conversaciones para consultar las gestiones en cualquier momento; 10) integraciones con el Sistema de Gestión de Relación con el Cliente por sus siglas conocidas en inglés "CRM" (Customer Relationship Management), robot para respuestas automáticas (Bots) de terceros; 11) deberá contar con una Interfaz de Programación de aplicaciones, conocida por sus siglas en inglés "API (Application Programming Interface) personalizada para integrar con sistemas propios y/o exportar información en formato estándar; 12) la contratista deberá brindar el servicio apegado a la normativas de Seguridad de la Información (Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad (ejemplo,

*Randy*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Informe de auditoría, certificaciones, normas ISO/IEC 27017:2015 Seguridad en Servicios en la Nube, ISO/IEC 27018:2014 Tratamiento de Datos Personales en Servicios en la Nube.); 13) evaluar la opinión de los clientes sobre de los tiempos de respuesta; 14) diseño de encuestas de satisfacción para cada tipo de gestión; 15) envío automático y masivo de la encuesta por medio del canal de contacto; 16) evaluar rápidamente los índices de satisfacción de las personas consumidoras; 17) capacidad para remitir mensajes informativos o documentos adjuntos de manera masiva; 18) vincular los resultados de las encuestas con la gestión de atención previa; 19) plataforma que pueda ser utilizada y ser compatible con los sistemas operativos utilizados en la Defensoría del Consumidor que permita conectarse desde una PC, Tablet o teléfono celular ANDROID e IOS. **b) Condiciones para el Servicio de la Plataforma Multicanal para Atenciones de Redes Sociales y Canales Digitales de la Defensoría del Consumidor:** 1) se requiere la instalación y configuración de las cuentas de redes sociales y canales digitales de la Defensoría del Consumidor; 2) presentar cronograma de actividades para la implementación del servicio y los requerimientos por parte de la Defensoría del Consumidor. Servicio con Interfaz de Programación de aplicaciones, conocida por sus siglas en inglés "APIs" -Application Programming Interface- de las Redes Sociales, deberá incluirlo en la oferta y la solución para que no sea una limitante la implementación de la solución; 3) realizar pruebas de funcionamiento, que permitan a la Defensoría del Consumidor, recibir satisfactoriamente el servicio en la nube; 4) se deberá realizar formación de 16 personas de la Defensoría del Consumidor a través de video conferencia, sobre el uso del software en la nube para el personal de Dirección de Descentralización, Gerencia de Atención Descentralizada, Dirección de Centro de Solución de Controversias, Unidad de Comunicaciones y Gerencia de Sistemas Informáticos. En un plazo de los primeros 5 días después de adjudicado/contratado el servicio; 5) durante el periodo de la contratación se debe brindar soporte local inmediato sobre cualquier inconveniente, en los servicios prestados, para lo cual debe de especificar la información de contacto. Contando con soporte todos los días de la semana incluidos sábados y domingo y demás días no hábiles las 24 horas del día; de igual forma se requiere soporte por medios tecnológicos según corresponda. Si se detectase un inconveniente de mal funcionamiento o desconexión de la plataforma que impida realizar el servicio institucional de la Defensoría del Consumidor se aplicará el siguiente procedimiento: i) al identificar un técnico de la DC que la plataforma no está activa (validada con otro técnico), deberá enviar un correo electrónico o un mensaje al grupo de soporte de WhatsApp del proveedor para apertura de ticket de gestión; ii) a partir de la notificación del sistema de ticket o WhatsApp (según grupo creado), se comienza a contar el tiempo de inactividad, hasta la notificación y verificación que el servicio se ha establecido; iii) la contratista deberá establecer los canales de comunicación (Whatsapp, correo electrónico, sistema de ticket, etc.) para realizar los reportes ante alguna falla, la cual puede ser reportada por usuarios, administrador (a) del contrato o área técnica de la Defensoría del Consumidor; y iv) la interrupción del funcionamiento de la plataforma deberá documentarse mediante la bitácora para verificación del área técnica de la Defensoría del Consumidor y Administrador de Contrato, para determinar el tiempo del servicio no recibido de manera matemática de la siguiente forma: Tiempo de desconexión: Duración entre el momento que se reporta el mal funcionamiento de la plataforma y la respuesta del proveedor para su solución (restablecimiento de la funcionalidad de la plataforma). Los márgenes de tolerancia para establecer la **interrupción del servicio no recibido el cual se reflejará al momento de emitir la factura del mes posterior a la falla presentada en el enlace serán los siguientes:** I. Hasta 5 minutos, 5% el cual será reflejado al momento de presentar la factura del mes posterior a la

*Handwritten signature*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

falla presentada en el enlace. II. Más de 5 minutos hasta 8 minutos, 7% al momento de presentar la factura del mes posterior a la falla presentada en el enlace. II. Más de 8 minutos, 10% al momento de presentar la factura del mes posterior a la falla presentada en el enlace.

**c) Condiciones mínimas de seguridad:** El ofertante deberá garantizar las condiciones mínimas de seguridad y confidencialidad de la información. **V) LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** El servicio será prestado por el contratista en las Oficinas de la Defensoría del Consumidor Oficina Central Defensoría del Consumidor, dirección: Calle Circunvalación, # 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad. **VI) OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** La Defensoría se obliga a: a) pagar al contratista el precio acordado en la forma establecida en la cláusula II de este contrato y, b) a facilitar el acceso a sus oficinas para que el personal técnico y de mantenimiento designado por la contratista pueda llevar a cabo las instalaciones, reparaciones o modificaciones que permitan la prestación efectiva del servicio contratado. **VII) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La contratante hace constar que el precio del presente contrato será cubierto con fondos GÖES del presupuesto dos mil veintitrés, para lo cual, se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente. **VIII) DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES:** De conformidad con el artículo 82 Bis de la LACAP, se designa como administrador del presente contrato a (la) Director(a) de Descentralización de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LACAP y su reglamento, **IX) PROHIBICION DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido al contratista traspasar o ceder a cualquier título las obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del mismo, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato. **X) CLASE Y MONTO DE GARANTÍA:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato la contratista otorgará fianza a favor de la Defensoría del Consumidor, de conformidad al artículo 35 de la LACAP, por el valor de **UN MIL DIEZ DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON VEINTIDOS CENTAVOS (\$1,010.22)**, equivalente al diez por ciento del valor contratado; la cual tendrá vigencia de **TRECE MESES** contados a partir de la vigencia del contrato y deberá ser presentada dentro de los diez días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato. La garantía será devuelta al contratista cuando haya cumplido todas sus obligaciones contractuales. **XI) CAUSALES DE EXTINCIÓN:** El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas: Por la caducidad, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, por revocación y por las demás causas que se determinen legal y contractualmente, tal como la cesión de las obligaciones que emanan del presente contrato, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 y siguientes del Reglamento de la LACAP y demás normativa aplicable. **XII) SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO IMPUTABLES AL CONTRATISTA:** Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero del artículo 36 de la LACAP, en caso de mora por parte del contratista en el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato se aplicarán, además, las multas establecidas en el artículo 85 de la citada Ley. La contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del presente contrato las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la Imposición. **XIII) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: a) los Términos de Referencia del Proceso de Libre Gestión 08/2023, b) oferta económica, oferta técnica, garantía de cumplimiento de contrato y c) otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta. **XIV) PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO:** Cuando los servicios no sean prestados en la forma contratada, el administrador del contrato formulará por escrito el

Paulo



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

reclamo respectivo al contratista, quien dispondrá de un plazo no mayor de setenta y dos horas para exponer las justificaciones que fueren procedentes o subsanar la deficiencia, so pena de caducidad del contrato. Si la deficiencia o el retraso al corregirla generan daños y perjuicios a la Defensoría del Consumidor, ésta podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, para subsanar tales daños. **XV) MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN O PRÓRROGA:** El presente Contrato podrá ser modificado o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de común acuerdo y de conformidad con lo establecido en los artículos 83 y 83-A de la LACAP, siempre que concorra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, y b) cuando existan nuevas necesidades por causas imprevistas. En tales casos la Defensoría emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga, debidamente razonada, la cual una vez firmada y aceptada por las partes permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XVI) CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** En caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados y de conformidad con el artículo 86 de la LACAP, el contratista podrá solicitar prórroga del plazo del cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato, por causa no imputable al contratista debidamente comprobado. Si es procedente, la institución concederá la prórroga por medio de resolución debidamente razonada. Dicha resolución formará parte integral del presente contrato. **XVII) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la LACAP con excepción del arbitraje. **XVIII) JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** El contratista al suscribir el presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, su Reglamento y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. Asimismo, señalan como domicilio especial el de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XIX) LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal efecto la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, edificio # 20, Antiguo Cuscatlán, teléfono 2526-9043 y correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv; Para la Contratista:

Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los seis días del mes de enero de dos mil veintitrés.

  
Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montaña  
Director de Administración  
Defensoría del Consumidor



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

*Paula*