



"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 8 letras "a" "f" y, 24 de la LAIP."

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CONTRATO N° 10/2023

NOSOTROS: OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO, de

del domicilio de

con

Documento Único de Identidad número

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 acreditado con Acuerdo número cuarenta y cinco de fecha catorce de mayo de dos mil dieciocho, emitido por el presidente de la Defensoría del Consumidor, Ilcenciado 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 la otra parte;

de

estudiante, del

departamento

con Documento Único de Identidad

homologado

actuando en nombre y

representación en su calidad de

de la sociedad CTE TELECOM

PERSONAL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, que podrá abreviarse CTE TELECOM PERSONAL,S.A. DE C.V., de

del domicilio de

con Número de Identificación Tributaria

y Número de Registro de Contribuyente

tal como lo compruebo con: a) fotocopia certificada de

Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de

a las ocho horas y treinta y dos minutos

del día

e inscrita en el Registro

de Comercio al número

del Registro de

Sociedades, el

b) fotocopia

certificada de Testimonio de Escritura Pública de Modificación e Incorporación Integra del Texto del Pacto Social, otorgada ante los oficios notariales de

a las ocho horas y quince minutos del día

e inscrita en el registro de Comercio al número

del Registro de Sociedades, el

c) fotocopia certificada de Credencial de Elección de Junta

Directiva, celebrada el

e inscrita en el Registro

de Comercio al número

del libro

CONTRATO No.10/2023

Página - 1 - de 8

Paul



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.

del Registro de Sociedades, el \_\_\_\_\_ en la cual  
consta la elección de los directores para un periodo de TRES AÑOS a partir de  
inscripción de dicha credencial; d) fotocopia certificada de Credencial de  
Nombramiento del Gerente General, inscrita en el Registro de Comercio al número  
\_\_\_\_\_ del Registro de  
Sociedades, el \_\_\_\_\_ en la cual se nombró al \_\_\_\_\_  
como Gerente General de la sociedad CTE Telecom Personal,  
S.A. de C.V.; e) fotocopia certificada de Testimonio de Escritura Pública de Poder  
Especial, otorgada a mi favor por \_\_\_\_\_ en calidad de Gerente  
General y Representante legal de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.,  
ante los oficios notariales de \_\_\_\_\_ a las siete horas del día

\_\_\_\_\_ e inscrito en el Registro de Comercio al número  
\_\_\_\_\_ del Registro de Otros Contratos  
Mercantiles, el \_\_\_\_\_ en el cual se me facultó para  
comparecer y firmar documentos como el presente, y en adelante me denominaré "LA  
CONTRATISTA", y en los caracteres dichos otorgamos el presente CONTRATO DE  
"SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA Y CELULAR PARA LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL  
CONSUMIDOR"; adjudicado mediante el proceso de Libre Gestión N° 5/2023 y que se  
regirá por las cláusulas que a continuación se detallan: I. OBJETO DEL CONTRATO:  
Contratar los servicios de telefonía fija y celular para las oficinas de la Defensoría del  
Consumidor, a fin de garantizar la comunicación efectiva entre el personal de la  
Institución, así como la comunicación necesaria para la resolución de casos en  
beneficio de las demandas de los consumidores. II. FUENTE DE FINANCIAMIENTO: La  
contratante hace constar que para cubrir el compromiso de este contrato se ha  
verificado la asignación presupuestaria correspondiente al año dos mil veintitrés, y que  
el mismo será financiado con fondos GOES. III. PRECIO Y FORMA DE PAGO: El precio del  
servicio es de hasta CUARENTA MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON  
00/100 CENTAVOS (\$40,000.00), el cual incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes,  
Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), los cargos básicos, más el consumo  
estimado mensual. La Contratista deberá presentar en 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 de la siguiente manera: una por servicio de  
telefonía fija y otra por servicio de telefonía celular, adjuntando los respectivos reportes.  
Las facturas se entregarán en la Unidad de Logística, en donde se elaborará un acta de  
recepción por cada servicio proporcionado que será firmada por ambas partes;  
posteriormente, la factura será remitida a la Unidad Financiera Institucional, quien  
emitirá el Quedar. Además, se hará la retención del 1% de IVA según lo establecido en  
Oficio No. 8237; emitido por el Ministerio de Hacienda, la cual deberá ser reflejada en la  
factura de Consumidor final presentada. La contratista deberá presentar declaración  
jurada en la que establezca el número de cuenta bancaria que designe para la

*Paul*



### DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

realización de los pagos, y queda especialmente convenido que no podrá cambiar la forma de pago aquí establecida. **IV. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo 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. **V. LUGAR, CONDICIONES DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL SERVICIO:** La Contratista deberá proporcionar: **1) Servicio de telefonía fija (5) ET'S ISDN:** se instalará un enlaces denominados El ISDN en las oficinas de la Defensoría del Consumidor indicadas a continuación: a) uno (1) en las oficinas administrativas ubicadas en el Edificio de la Defensoría del Consumidor, situado en Calle Circunvalación número veinte, Parque Industrial Plan de La Laguna, Antigua Cuscatlán; b) uno (1) en el CALL CENTER(910) en el Edificio de la Defensoría del Consumidor, situado en Calle Circunvalación número veinte, Parque Industrial Plan de La Laguna, Antigua Cuscatlán; c) uno (1) en el Centro de Solución de Controversias ubicado en el sexto nivel del Edificio IPSFA situado en 55 avenida norte y alameda Roosevelt, San Salvador; d) uno (1) en la oficina del Tribunal Sancionador, ubicada en final 7ª Calle Poniente y pasaje "D" No. 5143, Colonia Escalón, San Salvador; y, e) uno (1) en la oficina Regional de Occidente, Santa Ana ubicada en Barrio San Sebastián, 8ª avenida Sur entre 7ª y 9ª Calle Poniente, número quince, Santa Ana. **2) Servicio de telefonía fija Oficina Regional de San Miguel:** Se instalarán cuatro (4) líneas analógicas para oficina Regional de Oriente ubicada en 8ª Av. Sur y 15ª Calle Oriente, Antiguo Batallón Arce, San Miguel. **3) Servicio de Telefonía fija para ventanillas de Atención Ciudadana:** Se instalarán doce (12) líneas analógicas para ventanillas de atención ciudadana en las siguientes direcciones: a. una (1) en Ventanilla Cojutepeque, ubicada en Calle José Francisco López Avenida Los Héroes, Cojutepeque; b. una (1) en Ventanilla San Vicente, ubicada en Calle 1ª de Julio y 2da. Avenida norte, casa N°9, San Vicente; c. una (1) en Ventanilla Usulután, ubicada en Final 4ª Avenida sur, Centro de Gobierno, Usulután; d. una (1) Ventanilla Sonsonate, ubicada en Colonia Santa María, pasaje "A" N°13,14 y 15, Sonsonate; e. una (1) en Ventanilla Sensuntepeque, ubicada en 5ª Avenida sur N°18 Barrio El Calvario, Centro de Gobierno, Sensuntepeque; f. una (1) en Ventanilla Soyapango, ubicada en Casa de la Cultura ubicada en Calle Roosevelt y primera Avenida Norte, contiguo a Guardería Municipal, Soyapango; g. una (1) en Ventanilla de la Unión, ubicada en Gobernación Política de la Unión en tercera Calle Poniente y Segunda Avenida Norte No 1-3, Departamento y Municipio de la Unión; h. una (1) en Ventanilla de Morazán, ubicada en Edificio Centro de Gobierno Morazán en Barrio El Centro, segunda calle poniente y tercera avenida Sur, municipio de San Francisco, departamento de Morazán; i. una (1) en Ventanilla de La Paz, ubicada en Edificio de Centro de Gobierno La Paz, Gobernación Política departamental de La Paz en kilómetro 56 y final décima avenida sur, municipio de Zacatecoluca, departamento de La Paz; j. una (1) en Ventanilla de Ahuachapán, ubicada en Gobernación Política Departamental de Ahuachapán en 1ª Avenida Sur y 5ª Calle Oriente No. 42, Barrio Santa Cruz, Ahuachapán; k. una (1) en Ventanilla de Chalatenango, ubicada en Barrio

*Paula*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

San Antonio, La Palma Chalatenango, Chalatenango (a la par del museo de Artesanías Fernando Llori); y l. una (1) en Ventanilla en San Miguel, ubicada en Centro de Gobierno, Departamento de San Miguel, en 8ª. Avenida Sur y 15 Calle oriente, en las instalaciones de la Defensoría del Consumidor, San Miguel. Estas líneas sólo deberán estar habilitadas para realizar llamadas directas a Call Center de la Defensoría del Consumidor, no deberán ser habilitadas para otro tipo de llamadas y tendrán acceso a recibir llamadas.

**4) Servicio de telefonía celular:** ciento cuarenta y dos (142) líneas celulares distribuidos de la siguiente manera: a) tres (3) línea celular con aparato tipo A con función de oficina móvil 10gb, autorizada para el servicio de mensajes de textos, multimedia grps y roaming y deberán incluir, como mínimo las especificaciones contenidas en la cláusula VII. Especificaciones técnicas del servicio requerido establecidas en los Términos de Referencia del proceso por Libre Gestión 5/2023; b) setenta y tres (73) Líneas celulares (teléfono tipo B) distribuidos de la siguiente manera: b.1) una (1) con función de oficina móvil de 10GB; b.2) tres (3) líneas celulares con función de oficina móvil 6GB; y b.3) sesenta y nueve (69) con función de oficinas móvil de 3GB y WhatsApp ilimitado, las cuales no están autorizadas para el servicio de mensajes de texto, multimedia, grps y roaming). Doce (12) de estas líneas deben contar con la aplicación Waze ilimitada; c) Sesenta y Seis (66) líneas celulares tipo B (sin teléfono) con función de oficina móvil 10GB y WhatsApp ilimitado. (SIM).

**OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** La contratante hace constar que para cubrir el compromiso de este contrato se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente al año dos mil veintitrés, y que el mismo será financiado con fondos GOES, en la forma establecida en la cláusula III de este contrato.

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y PRODUCTOS ESPERADOS:** El Contratista se obliga: a) prestar el servicio de telefonía fija y móvil en los términos propuestos en la oferta Técnica y Económica presentada; b) Instalar los enlaces de telefonía fija denominados E1 ISDN, en las oficinas que se indican en la cláusula V de este contrato; c) prestar el servicio de telefonía celular mediante setenta y seis (76) aparatos telefónicos móviles y Sesenta y Seis (66) líneas celulares tipo B SIM Card (sin teléfono), que se detallan en la cláusula V de este contrato. La Defensoría podrá requerir al contratista el aumento de líneas fijas o celulares, cuando surjan nuevas necesidades. Asimismo, de las 139 líneas celulares tipo B (73 con Aparato y 66 sin teléfono SIM), 128 de estas líneas tipo B, no deberán tener acceso a Mensajes, Notas, Roaming, GRPS, multimedia y cualquier otro tipo de servicio nuevo que el proveedor implemente posteriormente a la firma de este contrato. Por lo anterior cualquier cobro de este tipo en esas 128 líneas no será responsabilidad de la Defensoría pagar los cargos que se generen; d) proporcionar el cableado necesario para la conexión de los enlaces, y e) **CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA Y CELULAR:** 1) proporcionar todo el tráfico de llamadas que requiera la Defensoría entre los E1's, líneas de telefonía analoga y celulares contratados sin costo, para lo cual se podrá programar la marcación de cada aparato usando códigos abreviados de

Paul



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

marcación corta o el número de 8 dígitos completo asignado a cada teléfono; 2) los cargos básicos para la telefonía fija E1 ISDN deberán ser de \$0.00 (ceró USD); 3) proveer 100 (cien) números DID, por cada E1 contratado y treinta (30) canales de acceso para cada E1; 4) los accesos de los servicios E1's deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para: 4.1) la oficina administrativa y call center ubicadas en el Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán; 4.2) oficina de Centro de Solución de Controversias ubicada en sexto nivel en Edificio IPSFA ubicado en 55av. Norte y alameda Roosevelt, San Salvador; 4.3) oficina Tribunal Sancionador ubicada en final séptima calle poniente y pasaje D número 5143, Colonia Escalón, San Salvador; y, 4.4) oficina Regional de Occidente ubicada en Barrio San Sebastián, 8ª avenida Sur entre 7ª y 9ª Calle Poniente, número quince, Santa Ana; 5) Los accesos de línea fija deberán ser provistos por rutas físicas diferentes para: oficina ubicada en 8ª avenida sur y 15 calle oriente Antiguo Batallón Arce, San Miguel; 6) proporcionar mensualmente reportes telefónicos de forma electrónica de cada uno de los servicios contratados durante los primeros quince días de cada mes. El formato deberá ser TXT o XLS y deberá ser enviado a la cuenta de correo electrónico del administrador de la herramienta solicitada. Para el caso de los E1's deberá proporcionar un detalle de tráfico de llamadas salientes, detallando llamadas nacionales, larga distancia nacionales, llamadas internacionales y llamadas hechas a teléfonos celulares por cada una de las líneas telefónicas; 7) proporcionar seguros contra robo, hurto y daño para todos los celulares provistos; 8) adicionar los nuevos aparatos de línea fija o celular que requiera la Defensoría, los cuales deberán tener un costo igual o menor a los contratados y el período de contratación de éstos no excederá a la fecha de finalización del presente contrato; 9) prestar el servicio de revisión o diagnóstico por fallas de los aparatos celulares provistos, sin costo para la Defensoría, cada vez que la Unidad de Logística de la Defensoría lo requiera mediante notificación a la Contratista, siendo responsabilidad de la Contratista la prestación de este servicio; 10) En caso de fallas y reparaciones el tiempo máximo de estadía en taller de un aparato celular no deberá exceder de siete días calendario, y deberá entregar un aparato en calidad de préstamo durante dicho período. Si el aparato telefónico no tiene reparación, el proveedor deberá proporcionar un aparato nuevo de iguales características, en cumplimiento al seguro proporcionado. Si determinan que el usuario del terminal ha hecho uso indebido del equipo el proveedor deberá suministrar un reporte técnico que documenten y comprueben las causas y el mal uso. Este requisito es indispensable para la contratación del servicio, y el no cumplimiento generará la aplicación de las penalizaciones que se establezcan en el contrato. Si el teléfono presentase fallas de fabricación durante el período del contrato, será responsabilidad del proveedor asimilar los costos de reparación del mismo o proporcionar un aparato nuevo de iguales características, durante se mantenga vigente el contrato; 11) configurar sin costo y a requerimiento del Administrador del contrato, el bloqueo automático en los aparatos celulares para las siguientes modalidades: a) Por montos

*Pando*



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

consumidos a números fuera del grupo; b) Por números específicos; c) Bloqueo a llamadas celulares, internacionales y números fijos; d) notificaciones de alarmas de consumo vía SMS y correo electrónico, los cuales no tendrán costo alguno; 12) tener a disposición de la Defensoría un centro de atención (NOC o Help Desk) para reportar fallas o evacuar consultas de los servicios las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, especificando números telefónicos y procedimientos para la atención de fallas ante un requerimiento; 13) proporcionar una herramienta de gestión y administración de los servicios de telefonía denominada Administrador Virtual (AVI). Esta herramienta deberá ofrecer las siguientes funcionalidades: a) Control de destinos (red privada de voz nacional, internacional y celular); b) Control de marcación por franjas de horario; c) permitir configuración de numeración corta (si aplica); d) configuración de umbrales de minutos (por rango de minutos o su equivalente en montos por cada línea o DID; e) configuración de perfiles de usuarios y por grupos; f) consulta por transacciones realizadas en un rango de fechas por cada una de las líneas, ya sea fija o celular; g) la herramienta deberá estar incluida como parte del servicio y sin costo alguno para institución; h) se deberá proveer una capacitación en el uso de la herramienta a la persona que se designe. 14) La facturación de todos los servicios solicitados, deberá ser presentada en los primeros 15 días de cada mes; detallando cada uno de los costos por servicios; así como también el monto total de llamadas suministradas por el proveedor del servicio y otros operadores separados por cada uno de estos. Adicionalmente a la factura deberá de anexar las bitácoras con los respectivos costos y duración en tiempo de las llamadas efectuadas por cada una de las líneas que conforman los E1, líneas IDSN y líneas móviles; previo envío del archivo electrónico al Administrador del Sistema al

así como al correo del Administrador del Contrato, siendo este

**VIII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la LACAP, el administrador del contrato será el (la) jefe (a) de la Unidad de Logística de la Defensoría del Consumidor. **IX. PROHIBICIÓN DE CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. **X. CLASE Y MONTO DE GARANTÍA:** Como garantía del cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, la Contratista se obliga a presentar a la Defensoría dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma de este contrato, una garantía de fiel cumplimiento mediante fianza a nombre de la Defensoría del Consumidor por el valor de **CUATRO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,000.00)**, que equivalen al 10% del monto total del contrato. Esta garantía tendrá una vigencia de TRECE (13) meses contados a partir del uno de enero de dos mil veintitrés y será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta a la Contratista cuando haya cumplido sus obligaciones contractuales. **XI. CAUSALES DE EXTINCIÓN:** Este contrato se extinguirá por las causales establecidas en el artículo 93 de la LACAP, debiendo seguirse en cada caso, el

Paul



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

procedimiento que regula el artículo 81 del Reglamento de la LACAP y demás normativa aplicable. También se extinguirá el contrato por la cesión de las obligaciones emanadas del mismo, hecho por el Contratista a terceros. **XII. MULTAS POR ATRASOS IMPUTABLES AL CONTRATISTA:** La contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley y el presente contrato; y especialmente en caso de mora o incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, por causas imputables a él mismo, se aplicarán las multas establecidas en el artículo 85 de la LACAP, las que serán impuestas por la Defensoría, a cuya competencia se somete. **XIII. RESPONSABILIDAD POR DEFICIENCIAS Y PLAZO DE RECLAMOS:** A partir de la recepción formal del servicio, la Contratante por medio de la Unidad de Logística, podrá efectuar reclamos por escrito respecto a cualquier incóformidad sobre el servicio, notificando a la Contratista por escrito el mismo día o el siguiente, dependiendo del tipo de reclamo que se presente y a la naturaleza del servicio. La Contratante anexará notas de atención al expediente de la Contratista, a efecto de evaluar su experiencia. **XIV. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y 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 concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor; b) cuando existan nuevas necesidades; c) cuando surjan 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. **XV. DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte de este Contrato y se tienen por incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al mismo: a) Oferta Técnica y Económica del servicio presentada por la Empresa; b) Garantía de Cumplimiento de Contrato; c) términos de referencia del proceso por libre gestión No. 5/2023; **XVI. RETRASO NO IMPUTABLE AL CONTRATISTA:** Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados, la Contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones dentro de la vigencia del presente contrato, de conformidad con el artículo 86 de la LACAP. Los motivos serán evaluados por la Defensoría y siendo procedentes se elaborará la resolución respectiva, la cual 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:** Para los efectos de este Contrato las partes se someten a la LACAP, así como a la legislación vigente de la República de El Salvador en lo que aplique y 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.

Paul



### DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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 caso 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 2526-9044; correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv. La Contratista señala Oficina Local:

teléfonos  
correo electrónico Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos el presente contrato, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los seis días del mes de enero de dos mil veintitrés.



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

CTE TELECOM PERSONAL, S.A DE C.V.

*Paul*