

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° 05/2024

NOSOTROS; OSCAR JOAQUÍN ORTÍZ MONTANO, de edad, del domicilio de la ciudad y departamento de con Documento Único de Identidad y Número de Identificación Tributaria homologado, 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 seiscientos catorce ciento ochenta mil ochocientos cinco - ciento uno - cuatro, calidad acreditada con acuerdo número ciento diez de fecha quince de noviembre de 2023, emitido por el Presidente de la Defensoría del Consumidor, el Licenciado Ricardo Arturo Salazar Villalta, en el cual, de conformidad con los artículos 18 y 19 de la Ley de Compras Públicas -en adelante LCP- me delega la facultad para realizar adjudicaciones, aprobar documentos de solicitud de ofertas y adendas y demás procedimientos de selección de contratistas, suscribir contratos y órdenes de compra de obras, bienes y servicios de no consultorías, así como también de servicios de consultorías los casos de comparación de precios, contratación directa (siempre que el monto de la adquisición sea menor o igual al equivalente de doscientos cuarenta salarios mínimos mensuales del sector comercio), baja cuantía, contratación de servicios de consultorías contenidas en el artículo 38 de la LPC (siempre que el monto de la adquisición sea menor o igual al equivalente de doscientos cuarenta salarios mínimos mensuales del sector comercio), compras en línea, catálogo electrónico derivado de convenio marco y subasta electrónica inversa, 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 DEFENSORÍA"; y por otra parte

del domicilio de con Documento Único de Identidad número 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

Paul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

del domicilio con Número de Identificación Tributaria y con Numero de Registro de Contribuyente del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Presentación de Servicios (IVA) lo que compruebo con: a) fotocopia certificada por notario de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad, otorgada ante los oficios notariales de , a las , e inscrita en el Registro de Comercio al número del libro del Registro de Sociedades, el ; b) fotocopia certificada por notario de Escritura de Modificación, por aumento o disminución de capital social, otorgada ante los oficios notariales de a las e inscrita en el Registro de Comercio al número del libro del Registro de Sociedades, el c) fotocopia certificada por notario de Escritura de modificación, por valor nominal de las acciones y aumento de capital social, otorgada ante los oficios notariales a las e inscrita en el Registro de Comercio al número del libro del Registro de Sociedades, el ; d) fotocopia certificada por notario de Escritura de Modificación, por cambio de la finalidad de la sociedad, aumento o disminución del capital social, representación de acciones, juntas generales ordinarias y extraordinarias, administración de la sociedad, atribuciones de la junta directiva, representación de la sociedad y atribuciones del presidente y vicepresidente, ejercicio económico y cierre anual, disolución y liquidación de la sociedad, otorgada ante los oficios notariales de a e inscrita en el Registro de Comercio al número del libro del Registro de Sociedades, el ; e) fotocopia certificada por notario de Escritura de Modificación, de la representación de la sociedad y atribuciones del presidente, gerente general y gerente legal, otorgada ante los oficios notariales de a las e inscrita en el Registro de Comercio al número del libro del

Paul.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Registro de Sociedades, el f) fotocopia certificada de
Escritura de Modificación, por aumento de capital social y reestructuración del pacto
social, otorgada ante los oficios notariales de a las
e inscrita en el Registro de
Comercio al número del libro del Registro de
Sociedades, el ; g) fotocopia certificada por notario de
Escritura de Modificación, por reestructuración de las cláusulas del pacto social,
otorgada ante los oficios notariales de a las
, e inscrita en el Registro de Comercio
al número del libro Y
del Registro de Sociedades, el h) fotocopia
certificada por notario de Escritura de Modificación, por transformación del régimen
del capital social fijo a variable, otorgada ante los oficios notariales de
a las e
inscrita en el Registro de Comercio al número del libro
del Registro de Sociedades,
i) fotocopia certificada por notario de Escritura de Fusión por Absorción,
otorgada ante los oficios notariales de a las
, e inscrita en el Registro de Comercio
al número del libro
del Registro de Sociedades, el en la que consta
que la naturaleza, nacionalidad y domicilio son los que he expresado; j) fotocopia
certificada por notario de Escritura de Modificación, por administración y
representación legal y la incorporación integra del nuevo pacto social, otorgada ante
los oficios notariales de a las
e inscrita en el
Registro de Comercio al número del libro
del Registro de Sociedades, el uno de febrero de dos mil dieciocho;
k) fotocopia certificada por notario de Escritura de Modificación, por cambio en la
administración y representación legal y la incorporación integra del nuevo pacto social.
otorgada ante los oficios notariales de la notario , a
, e inscrita en el Registro de Comercio
al número del libro Y
del Registro de Sociedades, l) fotocopia

Paul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

certificada por notario de Credencial de Elección de Junta Directiva, celebrada el _____, e inscrita en el Registro de Comercio al número _____ Y _____ del libro _____ Y _____ del Registro de Sociedades, el día _____ m) fotocopia certificada por notario del testimonio de Escritura Pública de Poder General Administrativo, otorgada ante los oficios notariales _____ e inscrita en el Registro de Comercio, al número _____ el libro _____ el Registro de Otros Contratos Mercantiles, 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 método de contratación de servicios de Comparación de Precios, con código de proceso COMPRASAL No. 4118-2023-P0089 / CPS-0012-2024, otorgamos el presente contrato de "PLATAFORMA MULTICANAL PARA ATENCIONES DE REDES SOCIALES Y CANALES DIGITALES DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR", que se registrará de conformidad a la LCP y a las cláusulas que a continuación se detallan: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** La Contratista se obliga a brindar a la Defensoría del Consumidor una plataforma multicanal para atenciones de redes sociales y canales digitales, la cual, consiste en un servicio en la nube de la plataforma mencionada con doce (12) agentes/licencias para el manejo de los siguientes canales: WhatsApp, Telegram, Chat Web en Línea, correo electrónico, Facebook (muro), Facebook Messenger, Twitter y SMS. Para el manejo de los canales establecidos, se asignarán dos perfiles de agentes/licencias como administradores y diez como agentes/licencias. **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La Contratante se compromete a pagar a la Contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad de **NUEVE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO DOLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$9,288.60)**, que incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, las cuales serán pagados por medio de doce (12) cuotas mensuales de **SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO DÓLARES CON CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$774.05)** cada una, conforme al apartado G. Forma de Pago del documento de Solicitud de Ofertas Comparación de Precios-Servicios con referencia No. CPS-0012/2024, según el detalle siguiente: La recepción de facturas se llevará a cabo los primeros dieciocho (18) días calendario de cada mes. El pago se

Paul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

efectuara en sesenta días (60); la fecha estimada de pago estara consignada en el Quedan correspondiente. Previo a tramitar el Quedan, la contratista presentara la factura a (la) Administrador(a) del Contrato, para que este elabore el acta de recepcion del servicio suministrado, la cual sera firmada y sellada, tanto por el(la) Administrador(a) del Contrato como por la Contratista. La factura debe ser de consumidor final a nombre de la Defensoria del Consumidor y detallar la retencion del 1% cuando el documento contractual incluya bienes y/o servicios gravados, por un monto total igual o mayor a CIENTO TRECE DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$113.00), aun cuando las facturas parciales sean inferiores a dicho monto. Los valores en la factura deben consignarse con dos decimales. Las facturas deben ser legibles y no presentar deterioro, tachaduras o borrones. La forma de pago sera a traves de deposito en cuenta bancaria a nombre de la contratista, de conformidad con la Declaracion Jurada de Pago para Proveedores y Contratistas presentada en esta Defensoria. **III) PLAZO DE EJECUCION DEL CONTRATO:** El plazo de entrega/ejecucion del presente Contrato sera de doce (12) meses, contados a partir del uno de enero de dos mil veinticuatro al treinta y uno de diciembre del mismo año. **IV) OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** Ademas de lo establecido en el romano I del presente contrato, la contratista debera proporcionar una plataforma multicanal para atenciones de redes sociales y canales digitales, la cual, consiste en un conjunto de servicios comunes en la nube de la plataforma mencionada que soporta los canales de atencion por medios remotos, donde es posible configurar los servicios de atencion a la poblacion que ofrece la Contratista, para proteger los derechos de las personas consumidoras, para ello dispondra con doce (12) agentes/licencias para el manejo de los siguientes canales: WhatsApp, Telegram, Chat Web en Linea, correo electronico, Facebook (muro), Facebook Messenger, Twitter y SMS. Para el manejo de los canales establecidos, se asignaran dos perfiles de agentes/licencias como administradores y diez como agentes/licencias, incluyendo lo consignado en las especificaciones tecnicas detalladas en la seccion III del documento de solicitud de ofertas comparacion de precios-servicios, con numero de referencia: CPS-0012/2024 y los beneficios y condiciones especiales descritos en la oferta de La Contratista. **V) LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO:** El servicio sera prestado por la Contratista en las oficinas de la Defensoria del Consumidor, ubicadas en: Calle Circunvalacion numero 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlan, La Libertad. **VI) OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE:** La Defensoria se obliga a pagar al



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

contratista el precio acordado en la forma establecida en la cláusula II de este contrato, que permitan la prestación y activación efectiva del servicio y valor del contrato de acuerdo a las cifras presupuestarias para el año dos mil veinticuatro. **VII) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La contratante hace constar que el precio del presente contrato será cubierto con fondos GOES del presupuesto dos mil veinticuatro, para lo cual, se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente. **VIII) DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES:** De conformidad con los artículos 161 y 162 de la LCP se designa como administrador del presente contrato al (la) Director(a) de la Dirección de Descentralización de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LCP y Lineamientos Emitidos por la Dirección Nacional de Compras (DINAC). **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 Contractual. **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 a lo establecido en el artículo ciento veintiséis de la LCP, por el valor de **NOVECIENTOS VEINTIOCHO DOLARES CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$928.86)**, equivalentes al diez por ciento del valor contratado, la cual tendrá una vigencia de **TRECE (13) MESES** contados a partir de la vigencia del contrato y deberá ser presentada dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de la Notificación de Orden de Inicio o copia del contrato según aplique. La garantía será devuelta al contratista cuando haya cumplido todas sus obligaciones contractuales. **XI) CAUSALES DE EXTINCIÓN DE CONTRATOS:** El presente contrato cesará en sus efectos, por la expiración del plazo pactado para su ejecución y por el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Sin embargo, también se extinguirá de forma anticipada por las siguientes causas: a) Caducidad; b) Mutuo acuerdo entre las partes; c) Revocación; y, d) por las demás causas que se determinen contractualmente las que deberán ser detalladas expresamente en los documentos de solicitud; lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 166, 167, 168, 169 y siguientes de la LCP, y por las demás causales que determine la Ley. **XII) SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO IMPUTABLES AL CONTRATISTA:** De conformidad con lo

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

señalado en el artículo 174 de la LCP, la máxima autoridad de esta Defensoría será la competente para resolver conforme al debido proceso, sobre la imposición de sanciones y extinción del contrato. En el caso de la mora por parte de la contratista en el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, se estará en lo dispuesto en el artículo 175 de la LCP, pudiendo imponerse, previo el debido proceso, el pago de una multa por mora por cada día calendario de retraso. XIII) **DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: la Solicitud de Ofertas; Comparación de Precios-Servicios con referencia No. CPS-0012/2024, oferta económica y técnica de la contratista, garantía de cumplimiento de contrato y otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta. XIV) **MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA:** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado antes del vencimiento de su plazo, o prorrogado, de conformidad con lo establecido en los artículos 158 y 159 de la LCP. En tales casos, se deberá modificar o ampliar los plazos y montos de la Garantía de Cumplimiento de Contrato según aplique; debiendo emitir la contratante la correspondiente resolución debidamente razonada, la cual será firmada por ambas partes y formará parte de este contrato. XV) **CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** El incumplimiento por alguna de las partes en virtud de los términos contractuales no se considerará incumplimiento si el mismo es el resultado de evento de fuerza mayor o caso fortuito de conforme a la legislación aplicable, tal y como se establece en el artículo 115 de la LCP. XVI) **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se aplicará el arreglo directo de conformidad a lo dispuesto en los artículos 164 y 165 de la LCP. XVII) **JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY:** La contratista al suscribir el presente contrato queda sometido en todo a la Ley de Compras Públicas (LCP) 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. XVIII) **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

Raul



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

electrónico: ucp@defensoria.gob.sv; Para La Contratista:

Teléfono:

correo electrónico:

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 Antigua Cuscatlán, a los cinco días del mes de enero de dos mil veinticuatro.



Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano

Director de Administración

Funcionario Delegado por la Presidencia

Defensoría del Consumidor

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

Raul