

VERSIÓN PÚBLICA

“Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial entre ello los datos personales de las personas naturales firmantes”. (Artículos 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa)

“También se ha incorporado al documento la página escaneada con las firmas y sellos de las personas naturales firmantes para la legalidad del documento”

Nosotros: **FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA**, mayor de edad, Doctor en Medicina, del domicilio de Santa Tecla, departamento de La Libertad, portador de mi Documento Único de Identidad número _____, con Número de Identificación Tributaria _____

_____, actuando en nombre y representación del Ministerio de Salud, con Número de Identificación Tributaria _____

; personería que legitimo suficientemente: **I)** Certificación del Acuerdo Ejecutivo de la Presidencia de la República número DOSCIENTOS CINCO de fecha veintisiete de marzo de dos mil veinte, extendida en esa misma fecha por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República de El Salvador, en donde aparece el nombramiento del Doctor Francisco José Alabi Montoya como Ministro de Salud Ad-Honorem, a partir del día veintisiete de marzo de dos mil veinte, habiendo rendido ese mismo día su protesta constitucional; **II)** Certificación extendida en la ciudad de San Salvador, en fecha veintisiete de marzo de dos mil veinte, por el Licenciado Conan Tonathiu Castro, Secretario Jurídico de la Presidencia de la República de El Salvador, de la que consta que en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva dicha Presidencia, se encuentra asentada el Acta de Juramentación a través de la cual el Doctor Francisco José Alabi Montoya, rindió la Protesta Constitucional como Ministro de Salud Ad-Honorem, a las diecinueve horas del día veintisiete de marzo del año dos mil veinte, ante el Presidente Constitucional de la República señor Nayib Armando Bukele Ortez; dicho acuerdo Ejecutivo Número DOSCIENTOS CINCO, en el cual consta su nombramiento, fue publicado en el Diario Oficial número SESENTA Y CUATRO Tomo CUATROCIENTOS VEINTISÉIS, correspondiente al día veintisiete de marzo del año dos mil veinte, documentos en los que consta la calidad en que actúa el Doctor Alabi Montoya: y sobre la base de los Artículos diecisiete y dieciocho, de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), los cuales me conceden facultades para firmar contratos como el presente y que para los efectos legales, me denominaré: **“MINISTERIO DE SALUD”**, o simplemente **“MINSAL”**, y

CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ, mayor de edad, Estudiante, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, Departamento de La Libertad, portadora del Documento Único de Identidad número _____, con Número de Identificación Tributaria _____

, actuando en mí calidad de Administradora Única Suplente y Representante Legal de la Sociedad **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. ó GESEL, S.A. DE C.V.**, del domicilio de San Salvador, Departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria _____ y

Numero de Registro de Contribuyente _____ ;

personería que acredito suficientemente con los siguientes documentos: **a)** Copia certificada por notario del Testimonio de Escritura Pública de Modificación de la sociedad e incorporación íntegra del Nuevo Texto del Pacto Social de la Sociedad, otorgado en la ciudad de San Salvador, departamento de San Salvador, a las dieciséis horas del día veintinueve de Septiembre de dos mil dieciséis, ante los oficios notariales de Rotmy Antonio Hernández Cartagena, por el señor Miguel Enrique Abrego Díaz, quien actúa en su calidad de Administrador Único Propietario y Representante Legal, inscrita en el Registro de Comercio, al Número **CUARENTA Y OCHO** del Libro **TRES MIL SETECIENTOS UNO** del Registro de Sociedades, el día veintidós de febrero de dos mil diecisiete y, **b)** Copia certificada por notario de la Credencial de Elección de Elección de Administradora Única Propietaria y Suplente, emitida por la Secretaria de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad, Señora María Gabriela Abrego de Gutiérrez en fecha veinticinco de febrero de dos mil diecinueve, de la que consta que fui elegida como Administradora Única Suplente de la Sociedad **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V. ó GESEL, S.A. DE C.V.**, para el período de siete años, contados a partir de la fecha de inscripción;

dicha Credencial está inscrita en el Registro de Comercio al Número **NOVENTA** del Libro **CUATRO MIL VEINTINUEVE** del Registro de Sociedades, el día trece de marzo de dos mil diecinueve, por lo que me encuentro facultada para celebrar actos como el presente; que en el transcurso del presente instrumento me denominaré **“LA CONTRATISTA”**; y en las calidades antes expresadas manifestamos: Que otorgamos el presente Contrato generado del proceso de la **CONTRATACIÓN DIRECTA CD No. 59/2021** denominada: **“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER DE ATENCIÓN DE LLAMADAS EN EL MARCO DE LA CONTENCIÓN DE LA PANDEMIA COVID 19; CON USO DE INSTALACIONES PROPIAS Y CON USO DE INSTALACIONES DEL SEM”** CON FUENTE DE FINANCIAMIENTO: **FONDO GENERAL** y en tal carácter convenimos en celebrar el presente Contrato de acuerdo a las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.

LA CONTRATISTA se obliga a brindar al MINSAL, a precios firmes la **CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER DE ATENCIÓN DE LLAMADAS EN EL MARCO DE LA CONTENCIÓN DE LA PANDEMIA COVID 19; CON USO DE INSTALACIONES PROPIAS Y CON USO DE INSTALACIONES DEL SEM**, según los términos de Referencia y descripciones detalladas a continuación:

ITEM	CONTRATISTA	DESCRIPCIÓN	U.M.	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	PLAZO DE ENTREGA
1	GESEL, S.A. DE C.V.	81208270 SERVICIO DE CALL CENTER. CON USO DE INSTALACIONES PROPIAS.	C/U	1	\$ 685,151.93	\$ 685,151.93	INMEDIATO, 23 de Marzo del año 2021 al día 23 de Julio del año 2021
2	GESEL, S.A. DE C.V.	81208270 SERVICIO DE CALL CENTER. CON USO DE INSTALACIONES DEL SEM.	C/U	1	\$ 379,209.39	\$ 379,209.39	INMEDIATO, 23 de Marzo del año 2021 al día 23 de Julio del año 2021

ALCANCE DEL SERVICIO REQUERIDO

Infraestructura Física que debe proporcionar LA CONTRATISTA

Para el SEM:

- Se debe contar con un mínimo de 24 puestos de trabajo y un máximo de puestos de trabajo que **LA CONTRATISTA** crea conveniente para poder

realizar las funciones previamente establecidas, estos deben estar en la misma disponibilidad que el CCSEM1 es decir Médicos Coordinadores frente a los agentes Teleoperadores.

- El mobiliario y equipo debe contener:
- Un mínimo de 72 Computadoras con las siguientes especificaciones mínimas: Procesador I5, 8 GB de RAM, 500GB Disco duro, de escritorio con un monitor, mouse y teclado.
- Un mínimo de 5 Computadoras de escritorio para supervisores con las siguientes especificaciones mínimas: Procesador I5, 8 GB de RAM, 500GB Disco duro, doble monitor, mouse, teclado, sistema operativo Windows 7.
- La empresa debe garantizar un stock de computadoras en caso de fallas de reemplazo inmediato.
- Por cada puesto, se debe contar con:
 - Estación de trabajo que permita el distanciamiento social.
 - Silla ejecutiva ergonómica.
 - Teléfonos de mesa IP con protocolo SIP compatible con la planta telefónica del SEM (Asterisk).
 - Diademas con micrófono y audífono incorporado de alta calidad por médico y teleoperador.

Para el Telecentro para el Contacto y Seguimiento a casos COVID-19:

- Se debe contar con un mínimo de 69 y un máximo de 112 puestos de trabajo.
- El mobiliario y equipo por puesto debe contener:
- Computadora con las siguientes especificaciones mínimas: Procesador I5, 8 GB de RAM, 500GB Disco duro, de escritorio con un monitor, mouse y teclado.
- Estación de trabajo.
- Silla ejecutiva ergonómica.
- Teléfono (deseable)
- Diademas con micrófono y audífono incorporado de alta calidad por teleoperador.

En Común:

Las instalaciones deben brindar la comodidad necesaria para la estancia de un turno de 12 horas, es decir debe contar con sala de estar equipada con refrigeradora, horno calentador, microonda y cafetera.

Se debe tener disponibilidad de agua fría y caliente, un espacio para depositar utensilios de alimentación y disponibilidad de casilleros.

Consideraciones Generales:

- El MINSAL se reserva el derecho de modificación y distribución de la programación de los grupos de turno tanto de Teleoperadores como de

Médicos Coordinadores.

- El contrato se inicia con la cantidad mínima de Teleoperadores y Médicos establecido en los apartados correspondientes.
- La modificación de la cantidad de teleoperadores y médicos será comunicada por parte del MINSAL a **LA CONTRATISTA** con un mínimo de 24 horas según se requiera durante la ejecución del proyecto.
- El Ministerio de Salud designará un equipo coordinador que será el responsable de garantizar que se cumplan las funciones asignadas a los teleoperadores y se le dará asistencia técnica médica de situaciones que surjan en la llamada.

LA CONTRATISTA o su delegado autorizado en coordinación con el Administrador de Contrato, verificarán que el servicio a recibir cumple estrictamente con las cláusulas establecidas en el Contrato.

LA CONTRATISTA recibirá Acta de la Recepción satisfactoria del servicio, firmada y sellada por, el delegado de **LA CONTRATISTA** y firmado por el Administrador del Contrato y lo relacionado en la factura duplicado cliente, según lo establecido en el Contrato.

El Acta deberá contener como mínimo lo establecido en el art. 77 de RELACAP.

LA CONTRATISTA recibirá acta de la recepción satisfactoria del servicio, de la cual el Administrador de Contrato remitirá la copia a UACI y a UFI del MINSAL para efectos de trámite de pago.

(CON USO DE INSTALACIONES PROPIAS)

(PRESENTACION DEL SERVICIO DE TELEOPERADORES Y MEDICOS COORDINADORES EN LA DIRECCION DE EMERGENCIAS MEDICAS)

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

En este proyecto se pretende **Contratar los Servicios de Call Center de Atención de Llamadas en el marco de la contención de la Pandemia COVID-19**

ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR EL SEM

FUNCIONES DE LOS TELEOPERADORES.

- Atender y gestionar las llamadas relacionadas a COVID-19 y otras emergencias utilizando el sistema informático DMS (Data Multicomunications System).
- Brindar el continuo de la atención en coordinación con las instituciones del Sistema Nacional Integrado de Salud y otras instancias a través de tele seguimiento para la evolución clínica y la tele vigilancia epidemiológica de los pacientes positivos y sospechosos de COVID-19; además de la verificación del cumplimiento de las medidas de aislamiento domiciliar y recepción de kit de medicamentos.
- Brindar a la población orientación para responder a la población en caso de reacción a la colocación de la vacuna contra el Covid 19.

FUNCIONES DE LOS TELEOPERADORES MÉDICOS.

- Coordinación de recursos médicos, recursos de ambulancias y gestiones con centros hospitalarios y de atención médica.
- Supervisión y seguimiento a la actividad de la continuidad de la atención por el Tele seguimiento para la evolución clínica y la tele

vigilancia epidemiológica de los pacientes positivos y sospechosos de Covid – 19, y demás medidas dictadas de aislamiento domiciliario y recepción de kit de medicamentos.

- Supervisión y seguimiento a la reacción a la vacuna por parte de las personas a las cuales se les ha aplicado.

REGISTRO DE INFORMACIÓN.

- Para el registro de información, se utilizarán los sistemas de información que proporcionará el Ministerio de Salud.

REQUERIMIENTOS GENERALES.

- Todas las actividades dentro de la ampliación del Servicio de Call Center CCSEM (Centro Coordinador del Sistema de Emergencias Médicas), estarán definidas y supervisadas por el equipo de MINSAL y CCSEM para el cual estará a disposición en sitio un recurso humano previamente seleccionado con las funciones de Médico Coordinador Jefe.
- La cantidad de personas a requerir para poder alcanzar una eficiencia del 95% se estima en el siguiente capital humano:

ITEM 1

Recursos	Cantidad
Teleoperadores	66

ITEM 2

Recursos	Cantidad
Teleoperadores	70
Teleoperadores Médicos	26

ITEM 1:

- Para la ejecución del proyecto se requiere distribuir de manera equitativa los 66 teleoperadores en estaciones de trabajo totalmente equipadas con equipo informático y de telecomunicaciones, necesario para replicar la funcionalidad del CCSEM; en jornadas de 12 horas diarias de la siguiente manera:
- De 8:00 a.m. a 8:00 p.m. de lunes a viernes
- Un grupo de 7 a.m. a 7 p.m. de sábado y domingo, y

Durante los 120 días continuos a contratar. En ambos casos el horario podrá variar conforme a demanda.

- **LA CONTRATISTA** facilitará espacio físico adicional para un máximo de 3 médicos del MINSAL, que hará funciones de supervisión y apoyo, a los teleoperadores; adicionalmente deberá facilitar un espacio que funcione como Sala de Reuniones para al menos 5 personas del MINSAL.

- Los 66 recursos serán distribuidos en los horarios de atención descritos en el párrafo anterior, de tal manera que se mantengan jornadas semanales máximas por recurso de 48 horas.
- El horario de atención que debe brindar el Call Center SEM es de 12 horas diarias de lunes a domingo.
- Se debe brindar transporte al personal de Call Center SEM para asegurar el cumplimiento de la jornada de entrada y salida en cada turno, dichos gastos de transporte serán cubiertos por el contratista.
- El MINSAL, por medio de las coordinaciones del Call Center SEM podrá solicitar la exclusión de cierto personal, siempre que venga dado por una deficiencia en el desempeño y/o ante una falta por parte del personal teleoperador de la empresa contratada.
- La logística y normas de trabajo en el puesto de trabajo serán definidas por el SEM – MINSAL

ITEM 2:

- Para la ejecución del proyecto se requiere distribuir de manera equitativa los 70 teleoperadores y 26 teleoperadores médicos, en estaciones de trabajo totalmente equipadas con equipo informático y de telecomunicaciones (se especifica en sección IX LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS) necesario para replicar la funcionalidad del CCSEM; en 2 jornadas de 12 horas rotativas cada una para cubrir 24 horas los 7 días de la semana (servicio 24/7)
- El horario de atención que debe brindar el Call Center SEM es de 24 horas diarias, estos apoyaran a cubrir ese horario de atención por los 120 días que dure el contrato.
- El MINSAL, por medio de las coordinaciones del Call Center SEM podrá solicitar la exclusión de cierto personal, siempre que venga dado por una deficiencia en el desempeño y/o ante una falta por parte del personal teleoperador de la empresa contratada.
- La logística y normas de trabajo en el puesto de trabajo serán definidas por el SEM - MINSAL

INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA.

- La infraestructura tecnológica ofertada, debe permitir la compatibilidad de conexión con los sistemas informáticos del 132 SEM.
- Se debe ofrecer enlace de internet en ambos sitios que garantice la operatividad del servicio entre el Call Center SEM y el Call Center contratado, considerando equipos de seguridad en los dos extremos capaces de crear un VPN garantizando la seguridad de la información transmitida de alta disponibilidad con el ancho de banda necesario para garantizar la correcta transmisión de información entre ambos.
- El enlace e internet debe contar con redundancia y equipos disponibles en casos de fallas con un tiempo máximo de 30 min de respuesta ante fallas.

- La empresa debe proporcionar cualquier equipo de red, de seguridad informática o de telecomunicaciones necesario para la integración en voz y datos de los dos puntos CCSEM y el Call Center contratado, necesarios para realizar una transparencia en las redes locales.
- El enlace de voz y datos entre Call Center SEM y el Call Center contratado, debe proporcionar calidad de servicio, diferencia de servicio entre otros que garantice la calidad de la llamada.
- Se debe dar gestión en tiempo real de los servicios a nivel de equipos de red y enlaces de telecomunicaciones, apoyados con herramientas de monitoreo de servicios en línea.

INSUMOS A PROPORCIONAR POR EL CONTRATANTE

- El Ministerio de Salud a través del SEM proporcionará los nombres de las personas que supervisarán las acciones, el responsable del área de Call Center y el administrador de contratos, como la estructura organizativa del SEM y el MINSAL. Tanto para los servicios en las instalaciones del Centro Coordinador del SEM, como en la supervisión del grupo que laborará en las instalaciones de la empresa.
- El Ministerio de Salud a través del SEM queda facultado para verificar que los teleoperadores tengan las capacidades técnicas y experiencia para prestar el servicio contratado.

COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

El Ministerio de Salud designará a un médico coordinador operador que será el responsable de garantizar que se cumplan las funciones asignadas a los teleoperadores y se le dará asistencia técnica médica de situaciones que surjan en la llamada.

Áreas en común para la prestación de los servicios:

El lugar de trabajo debe contar con espacios en condiciones de salubridad e higiene, destinados al desarrollo de las actividades; asimismo, debe contar con sala de estar equipada con refrigeradora, horno calentador, microonda y cafetera y un número suficiente de mesas y asientos.

Se debe tener disponibilidad de agua fría y caliente, un espacio para depositar utensilios de alimentación y disponibilidad de casilleros.

CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD.

La empresa encargada de prestar el servicio deberá firmar un acuerdo de Confidencialidad de la información y sus empleados estarán sujetos a estos convenios y deberá garantizar la no divulgación de la información procesada en la atención de llamadas.

MONTO TOTAL, IVA INCLUIDO: UN MILLON SESENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN DÓLARES CON TREINTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

\$ 1,064,361.32

CLÁUSULA SEGUNDA DOCUMENTOS CONTRACTUALES.

Forman parte integrante de este Contrato, con plena fuerza obligatoria para las partes, los documentos siguientes: **a)** El Documento de Contratación Directa CD N° 59/2021; **b)** Las Adendas, Enmiendas y

Aclaraciones al Documento de Contratación Directa si las hubieren; **c)** La oferta de LA CONTRATISTA y sus documentos; **d)** La Resolución de Adjudicación N° 33/2021, de fecha 22 de marzo de 2021, notificada el mismo día; **e)** Las Garantías; y **f)** Las Resoluciones Modificativas, si las hubiere. En caso de discrepancia entre el Contrato y los documentos antes relacionados prevalecerá el Contrato.

CLÁUSULA TERCERA: MONTO DEL CONTRATO, PRECIO Y FORMA DE PAGO.

EL MINSAL hace constar que el importe del presente Contrato será financiado con la Fuente de financiamiento: FONDO GENERAL, según Solicitud de Compra Número 59 con N°. UFI 456 de fecha cuatro de marzo de dos mil veintiuno, por el monto de Un Millón Doscientos Seis Mil, Doscientos Setenta y Seis Dólares con Dieciséis Centavos de Dólar de los Estados Unidos de América (\$1,206,276.16), Con cargo al Cifrado Presupuestario 2021-3200-3-01-03-21-1-54399. **UNIDAD SOLICITANTE: DIRECCIÓN NACIONAL DE EMERGENCIAS MEDICAS (DEM)**, En el entendido que, si finalizado el Ejercicio Fiscal no se logra liquidar el Contrato con dicho Cifrado Presupuestarios, **EL MINSAL** a través de su Unidad Financiera Institucional, podrá incorporarle el que le corresponda de acuerdo al nuevo Ejercicio Fiscal vigente. **El MINSAL** se compromete a pagar a **LA CONTRATISTA** la cantidad de **UN MILLON SESENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y UN DOLARES CON TREINTA Y DOS CENTAVOS DE DOLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,064,361.32)**, por el objeto de este Contrato, dicho monto incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA).

El pago se efectuara a través de la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda mediante la modalidad de Abono a Cuenta LA CONTRATISTA deberá proporcionar: Nombre del Banco, Numero de Cuenta, Nombre de la Cuenta Bancaria, Tipo de Cuenta, mediante Declaración Jurada, en un plazo de 60 días calendario posterior a que la Contratista presente en la Tesorería del Ministerio de Salud, ubicada en Calle Arce No. 827, San Salvador, para trámite de Quedan respectivo la documentación de pago siguiente: factura duplicado cliente a nombre del Ministerio de Salud, incluyendo en la facturación Número de Contrato, Número de Licitación, Número de Resolución de Adjudicación, Número de Renglón, cantidad de Recursos Humanos, Precio Unitario, Precio Total y la retención del UNO POR CIENTO (1.00%) del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicio (IVA) firmada por el Jefe del Servicio de Emergencias Médicas o quien este delegue, Acta de prestación del servicio recibido firmada

por el jefe del Servicio de Emergencias Médicas o quien este delegue, por el Representante Legal y/o Apoderado, o el delegado de la CONTRATISTA y por el Administrador del Contrato; de conformidad a lo establecido en el (Art. 77 RELACAP) y copia de la garantía según lo establecido en el presente contrato, además LA CONTRATISTA entregará copia de la factura en la UACI del MINSAL para efecto de seguimiento y control del Contrato.

Por Resolución Número 12301-NEX-2045-2007, pronunciada por la Dirección General de Impuestos internos del Ministerio de Hacienda, el día 4 de diciembre del año 2007, El Ministerio de Salud, ha sido designado Agente de Retención del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, por lo que se retendrá el 1% como anticipo al pago de este Impuesto, en toda factura igual o mayor a CIEN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$100.00) que se presente a cobro. En cumplimiento a lo que dispone el artículo ciento sesenta y dos del Código Tributario, dicha retención deberá detallarse en la factura respectiva.

CLÁUSULA CUARTA: PLAZO, LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y VIGENCIA DEL CONTRATO.

El Plazo de Prestación del Servicio será a partir del del día **23 de Marzo del año 2021 al día 23 de Julio del año 2021**. LA CONTRTISTA presentara un plan de implementación por el periodo del plazo del servicio, la entrega de este plan no debe exceder más de 1 día después de firmado el contrato. En el plan de implementación se debe considerar las capacitaciones, si fueran necesarias, y la puesta en marcha del proyecto debe de ser inmediatamente después de la firma del Contrato. Dicho plazo podrá ser reducido de acuerdo a solicitud por parte del Administrador de Contrato.

Los Lugares de Prestación de los Servicios requeridos se detallan a continuación:

Lugar de Prestación del Servicio con uso de Instalaciones propias será en el lugar donde LA CONTRATISTA realice sus operaciones. previa coordinación con el Administrador del Contrato.

El Lugar de Prestación del Servicio, será en la OFICINAS DEL CCSEM, ubicado en Autopista Norte, Colonia El Refugio de San Salvador, Subdirección de Tránsito Terrestre, Edificio 3 Tercer Nivel, previa

coordinación con el Administrador del Contrato. Así como también en el espacio alterno donde se sigan prestando los servicios del 132, fuera del CCSEM1, que se identificará como CCSEM3 y se utilizará de acuerdo a necesidades.

Cuando por necesidad y los intereses institucionales demanden un cambio en el lugar de prestación del Servicio el Administrador de Contrato previa aceptación de LA CONTRATISTA, podrá cambiar en el lugar de prestación del Servicio; en un lugar diferente al establecido en el Contrato, sin que para ello se requiera resolución razonada firmada por el Titular, de lo cual deberá dejar documentación de respaldo en el expediente respectivo. (Cruce de notas, correos electrónicos, en otros).

Para lo cual LA CONTRATISTA o su delegado autorizado en coordinación con el Administrador de Contrato, verificarán que el Servicio cumple estrictamente con las cláusulas establecidas en el contrato.

LA CONTRATISTA recibirá Acta de la Recepción satisfactoria del servicio, firmada y sellada por el delegado de la Contratista y firmado por el Administrador del Contrato y lo relacionado en la factura duplicado cliente, según lo establecido en el Contrato.

El Acta deberá contener como mínimo lo establecido en el art. 77 de RELACAP.

LA CONTRATISTA recibirá acta de la recepción satisfactoria del Servicio, de la cual el administrador de contrato remitirá la copia a UACI, Art. 82 Bis, literal f).

LA VIGENCIA DE ESTE CONTRATO SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE SU FIRMA Y FINALIZARÁ HASTA QUE LAS PARTES HAYAN CUMPLIDO TOTALMENTE SUS OBLIGACIONES, Art. 92 LACAP.

CLÁUSULA QUINTA: GARANTÍA.

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato LA CONTRATISTA otorgará a favor del Estado y Gobierno de El Salvador en el Ramo de Salud la garantía siguiente: **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**, para garantizar el cumplimiento estricto del

presente Contrato, por un valor equivalente al **DOCE POR CIENTO (12.00%)** del monto total del Contrato, la cual deberá presentar dentro de los **DIEZ (10)** días calendario siguientes a la fecha de distribución del Contrato y permanecerá vigente durante el plazo de **SIETE MESES** contado a partir de dicha fecha. La garantía mencionada deberá presentarse en original y una copia. Dicha garantía consistirá Fianza emitida por Sociedades Afianzadoras, Aseguradoras o Instituciones Bancarias Nacionales o extranjeras, siempre y cuando lo hicieren por medio de alguna de las Instituciones del Sistema Financiero Salvadoreño, actuando como entidad confirmadora de la emisión, Art. 32 inciso último de la LACAP. LA CONTRATISTA que emita la referida fianza deberá estar autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero de El Salvador.

CLÁUSULA SEXTA: ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

El seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo del Administrador del Contrato, quien será nombrado por el Ministro de Salud, mediante Acuerdo Institucional, cuyo nombre se encuentra establecido en dicho Acuerdo, el cual constituye el ANEXO NÚMERO UNO del presente Contrato y tendrán las facultades que les señala el artículo 82 Bis de la LACAP 74 y 77 del Reglamento de la LACAP, y setenta y cuatro del RELACAP, siendo estas las siguientes: **a)** Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales. Así como en los procesos de Libre Gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos; **b)** Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos; **c)** Informar a la UACI a efecto de que se gestione el informe al titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones; **d)** Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que este conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emita la orden de inicio hasta la recepción final; **e)** Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de la adquisición o contrataciones de obras, bienes o servicios de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la LACAP; **f)** Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes o servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que esta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes; **g)** Gestionar ante la UACI las Órdenes de Cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad; **h)** Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en

obras, bienes o servicios, durante el periodo de vigencia de las garantías, de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados, así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que esta proceda a su devolución en un periodo no mayor de ocho días hábiles; **i)** Emisión de la Orden de Inicio Correspondiente, (cuando aplique); **j)** La aprobación del Plan de utilización del anticipo, al igual que la fiscalización de utilización del mismo, para tales efectos, deberá informar a la UACI, la que a su vez informará al titular, en caso de comprobarse un destino distinto al autorizado. (Cuando aplique); **k)** Constancia de la mora en el cumplimiento de las obligaciones. Circunstancia que deberá relacionar puntualmente en el Acta de Recepción Definitiva; **l)** Cualquier otra responsabilidad que establezca la LACAP, el Reglamento de la misma y Contrato.

CLÁUSULA SÉPTIMA: ACTA DE RECEPCIÓN.

Corresponderá al Administrador de Contrato respetivo en Coordinación con el delegado de LA CONTRATISTA que hace la entrega, la elaboración de las actas de recepción, las cuales contendrán como mínimo lo que establece el Artículo setenta y siete del RELACAP.

CLÁUSULA OCTAVA: MODIFICACIONES, PRÓRROGAS Y PROHIBICIONES EN EL CONTRATO.

Prorroga de los Contratos (Art. 83 LACAP). El contrato podrá prorrogarse una sola vez, 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. El Titular de la institución emitirá una resolución debidamente razonada y motivada para proceder a dicha prórroga. El Administrador de Contrato deberá remitir a la UACI la solicitud de prórroga del contrato anexando los siguientes documentos: Justificación de la prórroga, Nota de LA CONTRATISTA en la cual acepta la prórroga, monto estimado de la misma con su respectiva disponibilidad presupuestaria e informe favorable del Administrador de Contrato.

Prórroga del plazo de entrega por Retrasos no imputables a la Contratista (Art. 86 LACAP). Si el retraso de LA CONTRATISTA se debiera a causa no imputable al mismo debidamente comprobada, tendrá derecho a solicitar y a que se le conceda una prórroga equivalente al tiempo perdido, y el mero retraso no dará derecho a LA CONTRATISTA a reclamar una compensación económica adicional. La solicitud de prórroga deberá dirigirse y presentarse al Administrador del Contrato dentro del plazo

contractual pactado para la entrega de los bienes, a dicha solicitud deberá de adjuntarse la documentación probatoria respectiva, en idioma castellano. **Modificaciones Contractuales. (Art. 83-A LACAP)** EL MINSAL podrá modificar los contratos en ejecución regidos por la LACAP, independientemente de su naturaleza y antes del vencimiento de su plazo, siempre que concurren circunstancias imprevistas y comprobadas. Para lo cual LA CONTRATISTA presentará al Administrador de Contrato, solicitud de modificación al contrato, siempre que se trate de causas no imputables a la misma, adjuntando las justificaciones y comprobaciones correspondientes, debiendo el Administrador de Contrato remitir dicha documentación, con la opinión técnica respectiva. Cuando EL MINSAL por necesidades imprevistas requiera modificaciones durante la ejecución del contrato, el Administrador de Contrato, elaborará solicitud y adjuntará la justificación correspondiente, con la anuencia de LA CONTRATISTA, y disponibilidad presupuestaria en caso que aplique, para ser presentada a la UACI. Art. 82 Bis literal g LACAP. Para efectos de la LACAP, se entenderá por circunstancias imprevistas, aquel hecho o acto que no puede ser evitado, previsto o que corresponda a caso fortuito o fuerza mayor. La comprobación de dichas circunstancias será responsabilidad del Titular del MINSAL. **Prohibición de modificación (Art. 83-B LACAP).** Los contratos no podrán modificarse cuando se encuentren encaminadas a cualquiera de los siguientes objetivos: Alterar el objeto contractual y/o Favorecer situaciones que correspondan a falta o inadecuada planificación de las adquisiciones, o convalidar la falta de diligencia del contratista en el cumplimiento de sus obligaciones. La modificación que se realice en contra de lo establecido en el inciso anterior será nula, y la responsabilidad será del Titular de la Institución.

CLÁUSULA NOVENA: CESIÓN.

Salvo autorización expresa de EL MINSAL, LA CONTRATISTA no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos u obligaciones que emanen 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.

CLÁUSULA DÉCIMA: SANCIONES.

Si LA CONTRATISTA incumpliere cualquiera de las obligaciones contractuales, estará sujeta a las sanciones reguladas en la LACAP. Cuando LA CONTRATISTA incurriere en mora en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales por causas imputables a la misma, podrá declararse la caducidad del

Contrato e Inhabilitación o imponer el pago de una multa por cada día de retraso, de conformidad al artículo 85 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Las notificaciones que se generen en el proceso de multa se efectuarán en la dirección establecida en el presente Contrato, en caso de no encontrarse en esa dirección, sin haber hecho el aviso de traslado, se efectuará de conformidad a las reglas del derecho común.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

EL MINSAL podrá dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna de su parte cuando ocurra cualquiera de las situaciones siguientes: a) LA CONTRATISTA no rinda la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro del plazo acordado en este Contrato; b) La mora de la CONTRATISTA en el cumplimiento del plazo de prestación del servicio ó de cualquier otra obligación contractual; y, c) LA CONTRATISTA brinde el servicio en inferior calidad a lo ofertado y contratado ó no cumpla con las condiciones pactadas en este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN BILATERAL.

Las partes Contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concurra otra causa de terminación imputable a LA CONTRATISTA y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del Contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda a la de los servicios entregados y recibidos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: CESACIÓN, EXTINCIÓN, CADUCIDAD Y REVOCACIÓN DEL CONTRATO.

Cuando se presentaren las situaciones establecidas en los Artículos del 92 al 100 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, se procederá en lo pertinente a dar por terminado el Contrato. En caso de incumplimiento por parte de LA CONTRATISTA a cualquiera de las estipulaciones y condiciones establecidas en el presente Contrato y lo dispuesto en la Contratación Directa; EL MINSAL notificará a LA CONTRATISTA su decisión de caducar el Contrato sin responsabilidad para él, mediante aviso escrito con expresión de motivo, aplicando en lo pertinente el procedimiento establecido en el Art. 81 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. Asimismo, EL MINSAL, hará efectiva la garantía que tuviere en su poder.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Toda discrepancia que en la ejecución del Contrato surgiere, se resolverá intentando primero el Arreglo Directo entre las partes y si por esta forma no se llegare a una solución, se recurrirá a los tribunales comunes. En caso de embargo a LA CONTRATISTA, EL MINSAL nombrará al depositario de los bienes quien releva al MINSAL de la obligación de rendir fianza y cuentas, comprometiéndose LA CONTRATISTA a pagar los gastos ocasionados, inclusive los personales aunque no hubiere condenación en costas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO.

EL MINSAL, se reserva la facultad de interpretar el presente Contrato, de conformidad a la Constitución, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, o Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga a los intereses de EL MINSAL, con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. LA CONTRATISTA expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte EL MINSAL.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL.

El presente Contrato queda sometido en todo a la Constitución, LACAP, RELACAP, y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: JURISDICCIÓN.

Para los efectos jurisdiccionales de este Contrato, las partes señalan como domicilio especial el de esta ciudad, a la jurisdicción de cuyos tribunales competentes se someten.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.

EL MINSAL señala como lugar para recibir notificaciones la dirección: **Calle Arce Número ochocientos veintisiete, San Salvador** y LA CONTRATISTA señala para el mismo efecto la siguiente dirección:

Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este Contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones que las partes han señalado. En fe de lo cual suscribimos el presente Contrato, en la ciudad de San Salvador, a los veintidós días del mes de marzo de dos mil veintiuno.

FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA
MINISTRO DE SALUD AD-HONOREM

SRA. CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ
CONTRATISTA

AP/VC/SdeM

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: MARCO LEGAL.

El presente Contrato queda sometido en todo a la Constitución, LACAP, RELACAP, y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este Contrato.

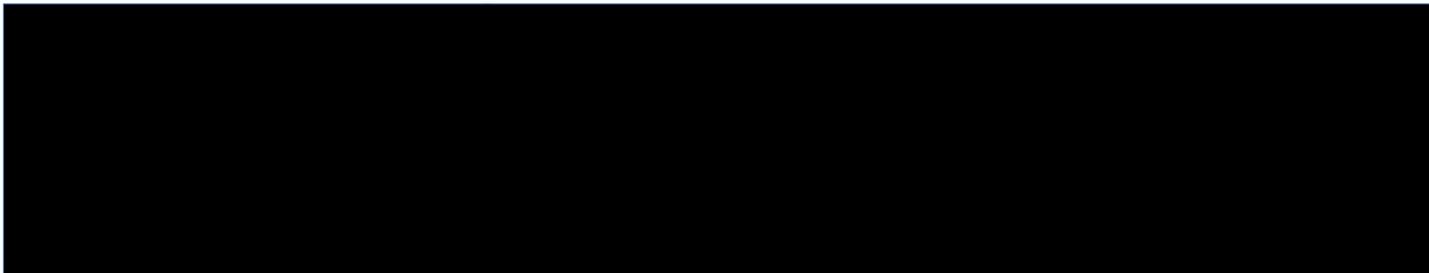
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: JURISDICCIÓN.

Para los efectos jurisdiccionales de este Contrato, las partes señalan como domicilio especial el de esta ciudad, a la jurisdicción de cuyos tribunales competentes se someten.

CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA: NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.

EL MINSAL señala como lugar para recibir notificaciones la dirección: **Calle Arce Número ochocientos veintisiete, San Salvador** y LA CONTRATISTA señala para el mismo efecto la siguiente dirección: 

 Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este Contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito a las direcciones que las partes han señalado. En fe de lo cual suscribimos el presente Contrato, en la ciudad de San Salvador, a los veintidós días del mes de marzo de dos mil veintiuno.


FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA
MINISTRO DE SALUD AD-HONOREM


SRA. CLAUDIA ARACELY ABREGO DIAZ
CONTRATISTA

AP/VC/SdeM



MINISTERIO
DE SALUD

ENEXO NUMERO UNO

HOY SE EMITE EL ACUERDO No. 1324.- En la ciudad de San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintidós de marzo de dos mil veintiuno - **EL ORGANO EJECUTIVO EN EL RAMO DE SALUD**, de conformidad a lo establecido en el Art. 82 Bis de la LACAP; Art. 74 y 77 del Reglamento de La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública; esta Secretaría de Estado **ACUERDA:** Nombrar como Administrador del Contrato derivado de la **CONTRATACION DIRECTA CD N° 59/2021**, denominada: **“CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE CALL CENTER DE ATENCIÓN DE LLAMADAS EN EL MARCO DE LA CONTENCIÓN DE LA PANDEMIA COVID 19; CON USO DE INSTALACIONES PROPIAS Y CON USO DE INSTALACIONES DEL SEM”,** [REDACTED]

El nombrado actuará en carácter ad-honorem, a partir de la fecha de firma del Contrato. Quien deberá dar estricto cumplimiento a las responsabilidades siguientes:

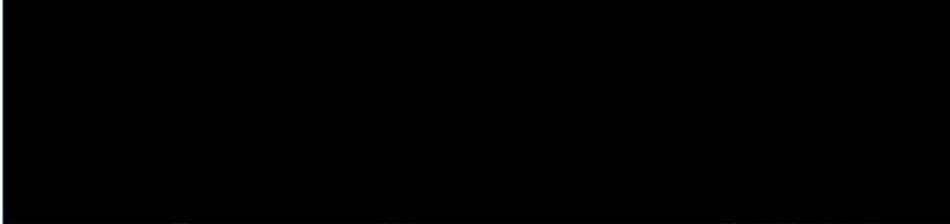
RESPONSABILIDADES DEL DMINISTRADOR DEL CONTRATO.

- a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contractuales. Así como en los procesos de Libre Gestión, el cumplimiento de lo establecido en las órdenes de compra o contratos;
- b) Elaborar oportunamente los informes de avance de la ejecución de los contratos e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos o en su defecto reportar los incumplimientos;
- c) Informar a la UACI a efecto de que se gestione el informe al titular para iniciar el procedimiento de aplicación de las sanciones a los contratistas, por los incumplimientos de sus obligaciones.
- d) Conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del contrato de tal manera que este conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones realizadas desde que se emita la orden de inicio hasta la recepción final.
- e) Elaborar y suscribir conjuntamente con el contratista, las actas de recepción total o parcial de la adquisición o contrataciones de obras, bienes o servicios de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la LACAP.
- f) Remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción de las obras, bienes o servicios, en cuyos contratos no existan incumplimientos, el acta respectiva; a fin de que esta proceda a devolver al contratista las garantías correspondientes;

- g) Gestionar ante la UACI las Órdenes de Cambio o modificaciones a los contratos, una vez identificada tal necesidad;
- h) Gestionar los reclamos al contratista relacionados con fallas o desperfectos en obras, bienes o servicios, durante el periodo de vigencia de las garantías, de buena obra, buen servicio, funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados, así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que esta proceda a su devolución en un periodo no mayor de ocho días hábiles.
- i) Emisión de la Orden de Inicio Correspondiente, (cuando aplique)
- j) La aprobación del Plan de utilización del anticipo, al igual que la fiscalización de utilización del mismo, para tales efectos, deberá informar a la UACI, la que a su vez informará al titular, en caso de comprobarse un destino distinto al autorizado. (Cuando aplique).
- k) Constancia de la mora en el cumplimiento de las obligaciones. Circunstancia que deberá relacionar puntualmente en el Acta de Recepción Definitiva.
- l) Cualquier otra responsabilidad que establezca la LACAP, el Reglamento de la misma y Contrato.

Así mismo deberán tomar en consideración las infracciones y sanciones establecidas en los Artículos 151, 152, 153 y 154 de la LACAP; en caso de incumplimiento a alguna de las obligaciones del presente nombramiento.

COMUNIQUESE. MINISTRO DE SALUD AD-HONOREM (F) f j a m.



DR. FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA
MINISTRO DE SALUD AD-HONOREM



AP/VC/SdeM.

