

## **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”**



MINISTERIO  
DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL  
ORDEN DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIO

SEÑORES:  
GESTIONES Y SERVICIOS EMPRESARIALES, S.A. DE C.V.

, SAN SALVADOR

TEL.  
CORREO ELECTRÓNICO:

ORDEN NÚMERO: 20 /2021

CD No: 32/2021

FECHA: 15/02/2021

FECHA DE DISTRIBUCIÓN:

| NÚMERO DE ITEM   | CÓDIGO DEL PRODUCTO (SEGÚN CUADRO BÁSICO) | DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO  | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO (\$) | VALOR TOTAL(\$)     |
|--|---|---|------------------|----------|----------------------|---------------------|
| 1  | 81208270                                  | <p>SERVICIO DE CALL CENTER</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Habilitación de hasta 300 Teleoperadores de Telecentro y SEM en turno de 12 horas diarias, de lunes a domingo.</li><li>Los recursos estarán ubicados de la siguiente manera:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 60 Recursos presenciales, ubicados en sede principal.</li><li>➤ 70 Recursos presenciales desde sede satélite interconectadas al Data Center de Grupo Gesel.</li><li>➤ 170 posiciones remotas habilitadas bajo esquema de "Homeoffice" en conexión vía cliente VPN a Data Center Central para brindar el servicio.</li></ul></li><li>En caso de ser necesario, se habilitarán recursos adicionales en las sedes departamentales ubicadas en Santa Ana, San Miguel y Cojutepeque.</li><li>Los recursos presenciales serán distribuidos tomando en cuenta todas las medidas sanitarias de bioseguridad y de distanciamiento social requeridas.</li><li>Espacio físico con las condiciones requeridas por el SEM para alojar al personal médico en coordinación y supervisión necesarios para el servicio, que son proporcionados por el MINSAL, a razón de 1 médico supervisor por cada 4 teleoperadores.</li><li>1 Supervisor en sitio de call center en cada locación, quien velará por el correcto cumplimiento de los scripts definidos por la Institución, el adecuado cumplimiento de todos los elementos requeridos por el Gobierno y todos los temas disciplinarios y relacionados con la prestación del servicio.</li><li>Se asignará al servicio personal de experiencia en call center de Asistencia telefónica de Emergencias Médicas y que en su mayoría cuenta con experiencia de más de 4 meses.</li></ul> | C/U              | 1        | \$418,530.00         | \$418,530.00        |
| <b>TOTAL EN LETRAS: CUATROCIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS TREINTA 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$418,530.009 ( INCLUYE IVA)</b> |   |   |                  |          |                      | <b>\$418,530.00</b> |



MINISTERIO  
DE SALUD

**UNIDAD SOLICITANTE:** DIRECCIÓN NACIONAL DE EMERGENCIAS MÉDICAS (SEM)

**NÚMERO DE UFI:** 219

**FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** FONDO FOPROMID-DONACIÓN

**PLAZO DE ENTREGA:**

El plazo de ejecución del servicio será por el período comprendido del día 15 de febrero de 2021 al día 27 de febrero de 2021.

**LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

Instalaciones del SEM, ubicado en Autopista Norte, Col. El Refugio de San Salvador. Subdirección de Tránsito Terrestre, Edificio 3, Tercer Nivel. La entrega del Acta de recepción será previa coordinación con el Administrador de la presente Orden de Compra.

**EL ADMINISTRADOR DE LA PRESENTE ORDEN DE COMPRA SERÁ:**

La contratista deberá presentar en la UACI del MINSAL la **Garantía de Cumplimiento de contrato**, por el monto equivalente al **DOCE POR CIENTO (12%)** del valor total de la orden de compra, la cual deberá presentar dentro de los **DIEZ (10) días calendario**, contados a partir del día siguiente de la fecha de distribución orden de compra respectiva y estará vigente durante el plazo de **CIENTO TREINTA Y CINCO (135) días calendario** contados a partir de la fecha de distribución de la orden de compra. La UACI entregará el documento de recepción correspondiente.

**FORMA, TRÁMITE Y PLAZO DE PAGO.**

El presente proceso será financiado con recursos provenientes del Fondo de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres- FOPROMID, para atender ejecutar medidas sanitarias en el combate hasta la contención de la Pandemia por COVID-19, ante la emergencia decretada por este Ministerio, según Acuerdo No. 301 de fecha 23 de Enero 2020, según Solicitud de Compra UFI No. 219.

El pago se efectuará en el Área Técnica de la Unidad Financiera Institucional (UFI) del Ministerio de Salud, ubicada en Calle Arce No. 827, San Salvador, a través del Encargado del FONDO FOPROMID/MINSAL, por medio de cheque en un plazo no mayor de 30 días calendario, posterior a que EL CONTRATISTA, presente en la UFI para trámite de Quedan respectivo la documentación siguiente:

Factura duplicado cliente a nombre de MINISTERIO DE SALUD MH-MSPAS- ATENCIÓN DE EMERGENCIAS OCASIONADAS POR DESASTRES, incluyendo en la facturación número de renglón, número de orden de compra o contrato, número de proceso, número UFI, fuente de financiamiento Donaciones – Fondos FOPROMID, precio unitario y total, la retención del 1% del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), copia de nota de aprobación de las garantías extendidas por la UACI si fuese necesario y según lo estipule el contrato u orden de compra; así como original de actas de recepción, debidamente firmadas por el administrador del contrato u orden de compra y el representante de la empresa, según lo establece el art. 77 de la RELACAP. Debiendo presentar la contratista copia de la documentación para el pago en la UACI del MINSAL para efecto de seguimiento y control de contrato u orden de compra.

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 \$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.

## CONDICIONES GENERALES

### **OBLIGACIONES DEL SUMINISTRANTE**

1. Someterse a las disposiciones Legales del País, aplicables al negocio de que se trata, renunciando a entablar reclamaciones por vías que no sean establecidas en las leyes de El Salvador.
2. Garantizar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las estipulaciones contenidas en esta Orden de Compra, principalmente, las fechas de entrega y en caso de incumplimiento total o parcial, el Ministerio de Salud, procederá a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
3. **Cláusula para prevención y erradicación del trabajo infantil** “En caso se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte del oferente a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajador; se iniciará el procedimiento que dispone el art. 160 de la LACAP para determinar el cometimiento o dentro del presente procedimiento adquisitivo, o durante la ejecución contractual según el caso, de la conducta que dispone el art. 158 Romano V) literal b) de la LACAP, relativa la invocación de hechos falsos para obtener la adjudicación de la contratación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento por la referida Dirección, si durante el trámite de re inspección se determina que hubo subsanación por haber cometido una infracción, o por el contrario se remitiere a procedimiento sancionatorio, y este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final”.

### **OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE (MINSAL)**

1. Pagar el valor de la: “CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA LA AMPLIACIÓN DE CALL CENTER DE ATENCIÓN DE LLAMADAS EN EL MARCO DE LA CONTENCIÓN DE LA PANDEMIA COVID 19, PARA ATENDER TRASLADOS DE PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES” con fuente de financiamiento: FONDO FOPROMID-DONACIÓN, previo los trámites legales, después que EL ADMINISTRADOR/A DE LA PRESENTE ORDEN DE COMPRA Y/O EL GUARDALMACEN RESPECTIVO Y/O PERSONA DESIGNADA, (según corresponda) haya recibido a entera satisfacción y de acuerdo con las especificaciones convenidas.
2. Las obligaciones que contrae el Gobierno por medio de esta Orden de Compra, son únicamente para con el suministrante, quién debe observar las condiciones establecidas, a fin de conservar antecedentes favorables.
3. En caso que en el curso de la ejecución de la Orden de Compra, hubiera necesidad de introducir modificaciones a la misma, éstas no podrán llevarse a cabo sin la autorización correspondiente solamente se tramitarán las modificaciones que se soliciten por escrito y en las cuales las partes interesadas estén en un todo de acuerdo.



MINISTERIO  
DE SALUD

| <b>POR CONTRATANTE (EL MINSAL)</b>                                       | <b>POR CONTRATISTA (SUMINISTRANTE)</b>  |
|--|---|
|  |   |
| <b>DR. FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA<br/>MINISTRO DE SALUD AD HONOREM</b> | <b>FIRMA, NOMBRE, DE LA PERSONA AUTORIZADA<br/>POR LA EMPRESA Y SELLO DE LA EMPRESA</b> |



MINISTERIO  
DE SALUD

| POR CONTRATANTE (EL MINSAL)                                      | POR CONTRATISTA (SUMINISTRANTE)   |
|--|---|
|  |   |
| DR. FRANCISCO JOSÉ ALABI MONTOYA<br>MINISTRO DE SALUD AD HONOREM | FIRMA, NOMBRE, DE LA PERSONA AUTORIZADA<br>POR LA EMPRESA Y SELLO DE LA EMPRESA |

