

**MINISTERIO DE SALUD**  
**República de El Salvador, C. A.**

## **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 con: **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 mi nombramiento como Ministro de Salud Ad-Honorem, a partir del día veintisiete de marzo de dos mil veinte, habiendo rendido ese mismo día la 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 rendí 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 mi nombramiento, fue publicado en el Diario Oficial Número **SESENTA Y CUATRO** Tomo Número **CUATROCIENTOS VEINTISÉIS**, correspondiente al día veintisiete de marzo del año dos mil veinte, documentos en los que consta la calidad en que actúo, 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 **MARVIN EDGARDO CERROS SIGUENZA**, mayor de edad, Licenciado en

Administración de Empresas, del domicilio de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número

y Número de Identificación Tributaria

, actuando

en calidad de Administrador Único Propietario y Representante Legal de la Sociedad **4SC EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **4SC EL SALVADOR, S.A DE C.V.**, del domicilio de San Salvador, Departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria

, y Número de Registro de Contribuyente

; personería que acredito

suficientemente con: **a)** Fotocopia Certificada por notario del Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad, otorgada en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a las diecisiete horas y treinta minutos del día veinte de febrero de dos mil diecinueve ante los oficios notariales de ENRIQUE MIGUEL PADILLA BIGIT, inscrita en el Registro de Comercio al Número **VEINTITRÉS** del Libro **CUATRO MIL VEINTIOCHO** del Registro de Sociedades, el día ocho de marzo de dos mil diecinueve, **b)** Fotocopia certificada por notario de la Credencial de Elección de Administrador Unico, Propietario y Suplente de la Sociedad, emitida por el Secretario de Sesión de la Junta General Ordinaria de la Sociedad, Señor Marvin Edgardo Cerros Siguenza, en fecha nueve de julio de dos mil veintiuno, de la que consta que fuí elegido como Administrador Único Propietario de la Sociedad **4SC EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **4SC EL SALVADOR, 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 **VEINTITRES** del Libro **CUATRO MIL CUATROCIENTOS SIETE** del Registro de Sociedades, el día nueve de julio de dos mil veintiuno, por lo que me encuentro facultado celebrar contratos 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. 03/2022**

**BIS-C**, denominada “**CONTRATACIÓN DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE CALL CENTER PARA AMPLIAR LA CAMPAÑA DE VACUNACIÓN A NIVEL NACIONAL CONTRA EL COVID 19**”, con Fuente de Financiamiento: **DONACIONES FONDO FOPROMID**, 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 suministrar al MINSAL, a precios firmes según los términos de Referencia y descripciones detalladas a continuación:

Ítem	Código	UM	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	81208001	C/U	1	\$ 3,596,491.23	\$ 3,596,491.23
<b>MONTO TOTAL, HASTA POR TRES MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y UN DÓLARES CON VEINTITRÉS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON IVA INCLUIDO</b>					<b>\$ 3,596,491.23</b>

**ACTIVIDADES A DESARROLLAR**

El Servicio a desarrollar será de un Call Center que tendrá la finalidad para que la población salvadoreña pueda agendar citas en el marco de la campaña de vacunación contra la Pandemia del COVID-19, de acuerdo a los siguientes términos:

- Realizar y gestionar llamadas, de acuerdo a base de datos a ser entregado por el MINSAL, con el propósito de agendar citas para la realización de la vacunación, en los diferentes lugares destinados a nivel nacional.
- Atender llamadas entrantes relacionadas a solicitar citas por parte de la ciudadanía para la aplicación de vacunas, además de brindar información relacionada con la campaña de vacunación contra el COVID-19.
- Brindar orientación para responder a la población en caso de efectos secundarios posteriores a la colocación de la vacuna contra el COVID-19.
- 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 del Servicio de Call Center, estarán definidas y supervisadas por el equipo del SEM – MINSAL para el cual estará a disposición en sitio un recurso humano previamente seleccionado.
- La cantidad de puestos a requerir como complemento del servicio que se realiza será de hasta 500 puestos, dicha cantidad de puestos se consideran los necesarios para la realización de llamadas salientes durante el plazo del servicio, además de las llamadas entrantes a recibir. De acuerdo a la demanda mensual de llamadas que se comprobarán con informes de llamadas realizadas y recibidas que la empresa deberá presentar de forma diaria, se solicitará la disminución o aumento de los puestos.
- Para la ejecución del proyecto se requiere que los puestos de trabajo que posean estaciones totalmente equipadas con equipo informático y de telecomunicaciones (se especifica en CLAUSULA CUARTA del presente contrato, específicamente en el LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS) necesario para replicar la funcionalidad del CCSEM; en jornadas de 12 horas diarias (de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. de lunes a domingo) durante 2 meses a contratar.
- El puesto de trabajo deberá contar siempre con personal capacitado para el desarrollo de las funciones, además de supervisor o coach; los cuales se

encargarán de gestionar las llamadas que se generen en el horario solicitado.

- El MINSAL, 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 contratado por LA CONTRATISTA.
- La logística y normas de trabajo en el puesto de trabajo serán definidas por el SEM – MINSAL.
- El MINSAL nombrará uno o más Administradores de Contrato, quienes serán los enlaces entre la empresa contratada y el SEM – MINSAL, los cuales tendrán la facultad de coordinar con LA CONTRATISTA, estableciendo la cantidad de llamadas a realizar por día, la cantidad de citas a agendar por día, y cualquier otra indicación que se pueda dar, dentro de los límites establecidos por estos Términos de Referencia, dichos requerimientos por parte del Administrador de Contrato serán realizados con anticipación.

#### **INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA.**

- Debe contar con la infraestructura tecnológica necesaria, que permita la compatibilidad de conexión con la infraestructura tecnológica con la que cuenta la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas.
- Debe contar con enlace de internet dedicado en el sitio donde trabajará el Call Center, para garantizar la operatividad del servicio entre el contratante y el Call Center contratado, considerando equipos de seguridad capaces de crear VPN y que garanticen la seguridad de la información transmitida en alta disponibilidad con el ancho de banda necesario para garantizar la correcta transmisión de información entre ambos.
- LA CONTRATISTA debe proporcionar cualquier equipo de red, de seguridad informática o de telecomunicaciones necesario para la integración en voz y datos

de los dos puntos; Centro de Datos de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas y el Call Center contratado, necesarios para realizar una transparencia en las redes locales.

- El enlace de voz y datos entre el Centro de Datos de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas y el Call Center contratado, debe garantizar calidad y alta disponibilidad en el servicio.
- 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.

#### **FORMA DE PAGO**

El pago será efectuado de forma total después de recibido el servicio, de acuerdo al personal que labora en el proyecto. Para realizar los pagos respectivos se solicitará a la empresa informes diarios, semanales y mensuales de ejecución donde se verificarán el número de puestos de trabajo efectivos por día respaldados por la lista de asistencia, además de las llamadas realizadas y las llamadas recibidas atendidas dentro del plazo del contrato, con el cual se evidenciará el trabajo realizado. El informe final incluirá los informes mensuales reportados, además de reportes de llamadas atendidas, no atendidas y realizadas etc., que incluya los periodos de cada mes realizado.

#### **INSUMOS A PROPORCIONAR POR LA 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 o los administradores de contrato, 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 el personal contratado tenga la experiencia y capacidades técnicas para prestar el servicio contratado.

- El Ministerio de Salud a través del SEM proporcionará la base de datos necesaria para la realización de las llamadas que se realizarán en la primera fase.

### **COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN**

El Ministerio de Salud designará a una persona que será el responsable de garantizar que se cumplan las funciones asignadas al personal contratado y se le dará asistencia técnica médica de situaciones que surjan en la llamada.

### **CLÁUSULA SEGUNDA DOCUMENTOS CONTRACTUALES.**

Forman parte integral del presente Contrato los siguientes documentos: a) La CONTRATACIÓN DIRECTA CD No. 03/2022 BIS-C; b) Adendas y Aclaraciones si las hubiere; c) Garantía; d) La Oferta y sus documentos; e) La Resolución de Adjudicación No. 32/2022, de fecha veintiuno de enero de dos mil veintidós y notificada el día veinticuatro de enero de dos mil veintidós; f) Las Resoluciones Modificativas si las hubiere; y, g) Otros documentos que emanaren del presente Contrato. En caso de controversia entre estos documentos y el Contrato, prevalecerá este último.

### **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: DONACIONES FONDO FOPROMID, según Solicitud de Compra No. 1, con Número UFI 607, de fecha catorce de enero de dos mil veintidós, por el monto de Tres Millones Quinientos Noventa y Seis Mil Cuatrocientos Noventa y Un Dólares con Veintitrés Centavos de Dólar de los Estados Unidos de América (\$3,596,491.23), UNIDAD SOLICITANTE: **Dirección Nacional de Emergencias Médicas (DEM)**. En el entendido que, si finalizado el Ejercicio Fiscal no se logra liquidar el Contrato con dichos fondos, **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 **TRES MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA**

**Y UN DÓLARES CON VEINTITRÉS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 3,596,491.23)**, 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 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 o abono a cuenta, en un plazo no mayor de 30 días calendario. En el caso de requerir abono a cuenta será requisito indispensable la presentación de declaración jurada. LA CONTRATISTA, deberá presentar 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 NIT \_\_\_\_\_, dirección del Ministerio de Salud: Calle Arce, No 827, San Salvador, 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 la garantía extendida por la UACI conforme lo estipula el presente Contrato; así como original de actas de recepción, debidamente firmadas por el administrador del contrato y el Delegado de LA CONTRATISTA, 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.

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.

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

**Plazo de Prestación del Servicio**

LA CONTRATISTA presentará un plan de implementación de la Prestación del Servicio, por el periodo de dos (2) meses, contados a partir del día siguiente de distribuido el contrato.

**El lugar de prestación del servicio** será en el lugar que LA CONTRATISTA estime conveniente para poder realizar dicho servicio; deberá contar con puestos de trabajo que incluyan como mínimo el mobiliario y equipo detallado a continuación:

- Por cada puesto, se debe contar con:
- Estación de trabajo que permita el distanciamiento social.
- Computadora.
- Silla ejecutiva.
- Audífonos plantroniks
- Diademas con micrófono y audífono incorporado de alta calidad para los teleoperadores.
- Conectividad eléctrica.

Cuando por necesidad y los intereses institucionales demanden un cambio en el lugar de entrega, el Administrador del Contrato previa aceptación de LA CONTRATISTA, podrá recepcionar 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, entre otros)

Para lo cual LA CONTRATISTA o su delegado autorizado en coordinación con el Administrador del Contrato respectivo, verificarán que el Servicio a recepcionarse 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 el Administrador del Contrato.

El Acta de Recepción 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 del Contrato remitirá la copia a UACI, Art. 82 Bis, literal f).

**LA VIGENCIA DE ESTE CONTRATO SERÁ A PARTIR DEL DÍA DE SU FIRMA Y FINALIZARÁ HASTA EL DÍA TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS O 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 **CINCO MESES** contado a partir de la fecha de distribución del Contrato. 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. Para la garantía que presente debe agregar copia de la Tarjeta de Identificación Tributaria de LA CONTRATISTA.

**CLÁUSULA SEXTA: ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.**

El seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo de la Administradora de Contrato, quien ha sido nombrada por el Ministro de Salud Ad-honorem, mediante Acuerdo Institucional Número 418-BIS de fecha veinticinco de enero de dos mil veintidós, cuyo nombre se encuentra relacionado en dicho Acuerdo, y que constituye el ANEXO NÚMERO UNO del presente Contrato y tendrá las facultades que señala el artículo ochenta y dos Bis 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 a la Administradorade 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.**

Prórroga 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 del Contrato remitirá a la UACI la

solicitud de prórroga del contrato anexando los siguientes documentos: Justificación de la prórroga, Nota del Administrador sobre consulta de la disposición de prórroga a LA CONTRATISTA, 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 respectivo dentro del plazo contractual pactado para la entrega del servicio, 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 adjuntarán 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 Solicitud de Cotización; 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.

**CLAUSULA 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: CONFIDENCIALIDAD.**

LA CONTRATISTA se compromete a guardar la confidencialidad de toda la información revelada por EL MINSAL, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se compromete a no revelar dicha información a terceras personas, salvo que EL MINSAL lo autorice en forma escrita. LA CONTRATISTA se compromete a hacer del conocimiento únicamente la información que sea estrictamente indispensable para la ejecución encomendada y manejar la reserva de la misma, estableciendo las medidas necesarias para asegurar que la información revelada por EL MINSAL se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin.

LA CONTRATISTA firmará 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: 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 OCTAVA: 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 NOVENA: 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 del veinticinco días del mes de enero dos mil veintidós.

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

**LIC. MARVIN EDGARDO CERROS SIGUENZA**  
**CONTRATISTA**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA: 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 OCTAVA: 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 NOVENA: 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: [REDACTED]

[REDACTED] 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 del veinticinco días del mes de enero dos mil veintidós.

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

LIC. MARVIN EDGARDO CERROS SIGUENZA  
CONTRATISTA

4SC EL SALVADOR, S.A. de C.V.



ANEXO NUMERO UNO DEL CONTRATO.

**ACUERDO N°. 418-BIS.**

**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; **POR TANTO:** en uso de sus facultades constitucionales y legales **ACUERDA:** Nombrar como Administrador del Contrato de la **CONTRATACION DIRECTA CE No. 03/2022 BIS-C**, denominada **“CONTRATACIÓN DE SERVICIO COMPLEMENTARIO DE CALL CENTER PARA AMPLIAR LA CAMPAÑA DE VACUNACIÓN A NIVEL NACIONAL CONTRA EL COVID 19”**, con Fuente de Financiamiento: **FONDO FOPROMID**, a la siguiente persona:

NOMBRE	CARGO	ESTABLECIMIENTO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
DRA. MARIANELLA NOEMY CORTEZ HERNÁNDEZ	MEDICO COORDINADOR SEM			

La persona nombrada actuará en carácter ad-honorem de acuerdo con el lugar de asignación, a partir de la fecha de firma del Contrato. Quien deberá dar estricto cumplimiento a las responsabilidades contenidas en los artículos antes relacionados, las cuales se detallan.

**RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR 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 juntamente 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,



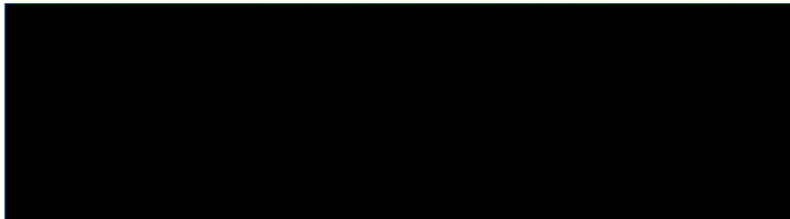
funcionamiento o calidad de bienes, e informar a la UACI de los incumplimientos en caso de no ser atendidos en los términos pactados, así como informar a la UACI sobre el vencimiento de las mismas para que esta proceda a su devolución en un periodo no mayor de ocho días hábiles.

- 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 Art. 151,152,153 y 154 de la LACAP; en caso de incumplimiento a alguna de las obligaciones del presente nombramiento.

**COMUNIQUESE.**

Dado en el Ministerio de Salud, en la ciudad de San Salvador, a los veinticinco días del mes de enero de dos mil veintidós.



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