

Nota

NOSOTROS: ROBERTO JOSÉ d'AUBUISSON MUNGUÍA, de [REDACTED] años de edad, Licenciado en Tecnología Agroindustrial, del domicilio de [REDACTED] Departamento de [REDACTED] con Documento Único de Identidad Número: [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] actuando en nombre y representación en su carácter de **Alcalde Municipal** de La Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, Institución de Derecho Público, con Número de Identificación Tributaria cero quinientos once-cero diez mil seiscientos once-cero cero uno-nueve; quien en lo sucesivo del presente contrato me llamare: **"LA CONTRATANTE" ó "LA MUNICIPALIDAD"**, y por otra parte el señor **WILLIAM ORLANDO ZELAYA RODRIGUEZ**, de [REDACTED] años de edad, estudiante, del domicilio de [REDACTED], departamento de [REDACTED] portador de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]; quien actuó en nombre y representación en mi calidad de Administrador Único Propietario y por lo tanto representante Legal de la sociedad **CORPORACIÓN PERSONAL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **CORPORACION PERSONAL, S.A. DE C.V.**, del domicilio de [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] quien en lo sucesivo me denominare: **"LA CONTRATADA "**, y en el carácter en que comparecemos, OTORGAMOS el presente CONTRATO DE SERVICIO fundamentado en la **LIBRE GESTION CINCUENTA Y CINCO/DOS MIL DIECINUEVE-AMST**, denominada: **"SERVICIOS PROFESIONALES PARA ADMINISTRACIÓN DEL CONTAC-CENTER"**, adjudicado de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP y su Reglamento que en adelante se denominará RELACAP, y se regirá bajo las siguientes cláusulas: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** Servicios profesionales para administración del CONTAC-CENTER. **II) ALCANCES:** Administrar eficientemente el CONTACT-CENTER instalado por la AMST, para gestionar el pago de las cuentas de los contribuyentes en mora, así como mejorar la prevención de ésta y la gestión de cobros de toda la cartera, adecuando los resultados para mejorar los indicadores y actualización continua de la base de datos de los contribuyentes de la AMST. La contratada se compromete y obliga a realizar los alcances y servicios estipulados en las especificaciones Técnicas establecidas en los Términos de Referencia, en la Oferta, y el presente contrato, comprometiéndose y obligándose a realizar los servicios objeto del presente instrumento. En el desarrollo de los servicios la contratada debe considerar lo siguiente: **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: a) NIVEL I**

ADMINISTRACIÓN PERIODICA DE LAS CUENTAS (DIARIA). Este nivel se compone por aquellos contribuyentes que a la fecha se encuentran al día con sus tributos municipales, con los cuales el objeto es realizar al menos una gestión a lo largo del año, en la cual se contemplen las siguientes acciones: 1. Actualización y verificación de la información en sistemas (Control de Calidad). 2. Validación de la forma de pago. 3. Gestión unificada por cliente (tomando en cuenta todas sus cuentas). 4. Sistemas para campañas de gestión de información masiva a través de medios IVR y SMS. 5. Actualización de información del contribuyente, como: dirección de domicilio, teléfonos fijos y celulares, correos electrónicos. 6. Gestiones para la prevención de mora en casos que se logren identificar que eventualmente caen en mora. **b) NIVEL II GESTIÓN DE CONTRIBUYENTES EN MORA DE 1 A 60 DIAS:** Para este nivel se necesita proponer la estructura de trabajo especializado para la gestión de recuperación de las cuentas en mora, proponiendo el mejor modelo para evitar que las cuentas se vayan deteriorando entre rangos y niveles y evitar que las cuentas lleguen a más de SESENTA (60) días en mora, debiendo tomar en cuenta para este planteamiento, las siguientes acciones: i) Gestión de cobro y seguimiento a los contribuyentes de DOS (2) a TRES (3) veces al mes; ii) Actualización de información de trabajo y domicilio; iii) Tipificación de cartera; iv) Validación de forma de pago. **c) ESTRUCTURA MINIMA:** i) Un Supervisor, ii) Nueve Ejecutivos de Gestión Interna, iii) Equipo de Soporte; **d) NIVEL III SOPORTE Y HERRAMIENTA DE GESTIÓN.** Software de administración de carteras y gestión de cobros, que permita el control completo de la administración eficiente de la cartera de los contribuyentes, en la que se pueda segmentar por rangos específicos de antigüedad, tipificación, saldos, inmuebles, negocios, etc. Que emite reportes periódicos, de acuerdo a necesidades, y en el que se pueda llevar el registro y control de todas las acciones de gestión que se realicen. Considerar la capacitación de personal propio en caso de ser necesario; **d) NIVEL IV SISTEMAS PARA HERRAMIENTAS MASIVAS Y AUTOMÁTICA:** La contratada debe de poseer un sistema propio de manejo de campañas automáticas para envío masivo de mensajería de voz y texto, con plataforma para marcación automática y llamada predictiva; que se pueda acoplar a central telefónica existente y que cuente con resguardo de llamadas. **CONDICIONES A CUMPLIR POR LA CONTRATADA:** a) La contratada presente documento que contenga la propuesta de trabajo en el cual se defina la estrategia por parte del ofertante para la administración del contact-center, programa de capacitaciones a personal propio, si fuese necesario, modelo de evaluación personal idóneo de atención, plan de cobro y segmentación estratégica de la cartera de mora y cobro preventivo, herramientas de medición de la gestión por resultados; b) Proponer como mínimo la estructura especificada en el literal c) de las especificaciones

del servicio, estos tienen experiencia comprobable en las áreas del servicio requerido, d) Ha presentado dos referencias de clientes en los que ha realizado mejoras y creación o administración de Contact-center, e) Ha presentado comprobante de experiencia en el ejercicio de la profesión de las áreas de atención al cliente, f) Reuniones de coordinación y seguimiento antes de la implementación de cada nivel a ejecutar con el Administrador de Contrato, g) Reuniones previas con el Administrador del Contrato (las que el administrador considere pertinente), h) La contratada deberá realizar coordinaciones, antes, durante y después de finalizadas las actividades encomendadas con el Administrador del Contrato, para su debido monitoreo previo y posterior a la ejecución del servicio, i) Definir posibles escenarios, hipótesis y preparar estrategias para lograr los objetivos de brindar la atención integral al contribuyente y generar una mejora sustancial en la recuperación de mora y política de cobro preventivo, j) Que por ninguna razón se maneje la posibilidad de restringir o negar el servicio a la Municipalidad cualquiera que éste fuere, durante el periodo que esté vigente la contratación del servicio, k) La base de datos de contribuyentes que conformará la cartera asignada, y entregada a la contratada es PROPIEDAD UNICA Y EXCLUSIVAMENTE DE LA MUNICIPALIDAD, por lo que, cualquier divulgación o transferencia total o parcial de ésta información por parte del contratista o cualquiera de sus empleados, socios o dependientes será responsabilidad del contratista lo que será sujeto a las acciones legales correspondientes por parte de la municipalidad, l) Las gestiones de cobro que se realicen, deberán hacerse en nombre de la municipalidad a través del contratista y en ningún caso deberá mencionarse que el cobro de la mora se realiza con instrucciones precisas o en nombre del Titular de esta Municipalidad, m) Los horarios de cobro deberán ser durante horas hábiles y en ningún caso los cobros deberán hacerse después de las 20:00 horas, los métodos y técnicas de cobro utilizados por el contratista deberán ser encaminados a cuidar la imagen de la municipalidad, y no deberán menoscabar la dignidad humana o irrespetar al contribuyente debiendo ser previamente aprobados por la municipalidad, n) La contratada deberá velar por conservar y fomentar en todo momento la buena imagen de la municipalidad haciendo uso de la ética, honestidad y profesionalismo en las acciones ejecutadas por su personal, o) Cumplir con las leyes, políticas, normas y procedimientos vigentes aplicables al Municipio en lo relativo a la gestión de cobro administrativo (Ley General Tributaria Municipal, Código Municipal, Ley de la Actividad Económica Municipal, Ordenanzas del Municipio de Santa Tecla y el Manual de Operaciones de Cobros y Recuperación de Mora), p) La contratada deberá realizar por sí misma todas las labores relativas al servicio, quedando estrictamente prohibido la subcontratación de cualquier persona natural o jurídica para el desarrollo del mismo, q) En el caso de los contribuyentes

renuentes, por parte de la municipalidad se aceptará iniciar el proceso de Cobro Judicial siempre y cuando demuestren la gestión de cobro individual y notificaciones efectuadas a dichos contribuyentes como un mínimo de 3 notificaciones escritas y recibidas, ya que con éstas sustentarán la renuencia del contribuyente para solventar su mora tributaria, r) La META MENSUAL de recuperación por parte de la contratada es de QUINIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$500.00.00), s) La meta de recaudación por el servicio de cobro administrativo establecida al vencimiento del contrato será de un 40% sobre la cartera asignada al momento de la orden de inicio, si no se cumpliera con la meta establecida al vencimiento del contrato, la sanción consistirá en que la municipalidad no asignara nueva cartera o no se prorrogara el contrato. **PRODUCTOS ESPERADOS:** La contratada se compromete a iniciar el servicio objeto del contrato un día después de emitida la orden de inicio que para tal efecto emita el Administrador del Contrato. Se esperan los siguientes productos/ entregables: a) **Primer Informe:** Plan de Trabajo que contenga cronograma de trabajo para la administración eficiente del contact-center; y la elaboración y emisión de manual de funciones de Contact-center, metodología, procesos y procedimientos de Gestión por Resultados, a más tardar CINCO (5) días calendario posterior a la fecha de la Orden de Inicio, b) **Segundo Informe:** Propuesta de Plan de Implementación, objetivos, indicadores, cronograma de actividades y sugerencia de horarios para el funcionamiento, KPI'S modelo de distribución de cargas de trabajo, perfil del personal técnico – administrativo que conformaran el contact-center, así también como informe de evaluación del personal asignado al proyecto, a más tardar 15 días calendario posterior a la fecha de la Orden de Inicio, c) **Tercer Informe:** Presentar Reporte Final; sugerencias sobre programas, equipos informáticos y otro equipo y utilería requeridos para la implementación y ejecución del Contact-center, impreso en original y dos copias, además en formato digital (CD'S), completamente editado, diagramado y revisado, así como presentación final para la Dirección Financiera, el cual debe ser entregado cinco (5) días hábiles antes de la fecha límite del plazo de ejecución. **II) MONTO DEL CONTRATO:** El monto total del presente Contrato será hasta por un monto de **CUARENTA Y OCHO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 48,000.00)**, IVA incluido; cuyas comisiones serán pagadas conforme a la tabla de comisiones establecidas en los términos de referencia y su respectiva oferta económica. **III) FORMA DE PAGO:** El monto total del contrato será pagado mensualmente por medio de CUATRO CUOTAS, tomando en consideración lo siguiente: 1. El primer mes de trabajo dado que es el periodo en el cual se implementara el proyecto y la contratada empezara con el conocimiento de la cartera no se establece ninguna penalización, es decir que se cancelaran los de DOCE MIL DOLARES DE LOS

ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, IVA incluidos; 2. **PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE META:** A partir del segundo mes para el pago mensual se aplicara la tabla de acuerdo a los rangos de recaudación durante la vigencia del contrato que se suscribe entre las partes y de conformidad a la siguiente: **MONTOS RECUPERADOS:** - IGUAL O MAYOR A QUINIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$500.00.00), PORCENTAJE DE PAGO: EL CIEN POR CIENTO (100%) DE LA FACTURA, ES DECIR: DOCE MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 12,000.00); - ENTRE CUATROCIENTOS MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, HASTA CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 400,000.00 - \$ 499.99), PORCENTAJE DE PAGO: EL NOVENTA POR CIENTO (90%) DE LA FACTURA, ES DECIR: DIEZ MIL OCHOCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$10,800.00); - ENTRE trescientos MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, HASTA trescientos NOVENTA Y NUEVE MIL DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 300,000.00 - \$ 399.99), PORCENTAJE DE PAGO: EL ochenta POR CIENTO (80%) DE LA FACTURA, ES DECIR: nueve MIL seiscientos DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 9,600.00); - ENTRE doscientos MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, HASTA doscientos NOVENTA Y NUEVE MIL DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 200,000.00 - \$ 299.99), PORCENTAJE DE PAGO: EL setenta POR CIENTO (70%) DE LA FACTURA, ES DECIR: ocho MIL cuatrocientos DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 8,400.00). Las cantidades señaladas en la tabla anteriormente detallada incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios IVA. **CONDICIONES DE PAGO:** a) La forma de pago será de acuerdo a lo detallado anteriormente, b) Solamente serán tomados en cuenta los ingresos reales, comprobables y que sean documentados con todas las gestiones de cobro que realice el ofertante y que pueden ser constatadas por la Municipalidad de Santa Tecla, c) La Alcaldía Municipal de Santa Tecla, después de realizado el pago por parte del contribuyente gestionado por la contratada, lo trasladara a una cuenta restringida, destinada únicamente para la cancelación de los servicios objeto de este contrato, d) En caso que los contribuyentes formalicen Planes de Pago, se pagará el cien por ciento de la comisión únicamente por la prima o por la primera cuota que se perciba, y por las cuotas siguientes se pagará el setenta y cinco por ciento de la comisión pactada, durante la vigencia del contrato, siempre y cuando el contratista le dé seguimiento a la cartera que posee planes de pagos, e) Previo al pago de las facturas se verificara si la contratada llegó a la meta establecida o si se aplicara la penalidad acordada, la contratada deberá remitir los reportes indicados y los faltantes deberán ser entregados en los primeros 3 días hábiles después de

finalizado el mes, f) La municipalidad de Santa Tecla tendrá hasta CINCO (5) días hábiles después de recibido el último reporte para revisar e informar a la contratada las incongruencias, si las hubiere, para que sean subsanadas, g) Después de subsanadas y validadas por la AMST, ésta solicitará a la contratada que emita la factura correspondiente, adjuntando de forma física los reportes finales que amparan la factura emitida. La contratada presentará resumen de lo recuperado para verificar la cantidad de pago a percibir; cada uno de estos documentos serán firmados por el analista de cuentas que emitió el reporte, el Administrador de Contrato, además deberán de estar sellados y firmados por la contratada o su representante legal y estar debidamente autenticados; por su parte el contratista deberá anexar cinco juegos originales de dicho reporte impreso, h) La contratada NO está autorizada a recibir ningún dinero por parte de los contribuyentes producto de la gestión de cobro realizada. El pago se realizará al crédito de TREINTA DIAS HABLES contados a partir de la emisión del QUEDAN; para que la municipalidad pueda emitir el quedan correspondiente la contratada deberá presentar al departamento de Tesorería Municipal la factura de consumidor final a nombre de: ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA TECLA, NIT: cero cinco once guion cero uno cero seis once guion cero cero uno guion nueve, y acta de recepción firmada y sellada por la Administradora del Contrato, a efecto que se le entregue el QUEDAN según Artículo Setenta y siete del RELACAP, las cuales serán canceladas, previo al trámite administrativo en el departamento de Tesorería Municipal. En caso que el pago no se haga en forma oportuna y existan saldos en mora se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo OCHENTA Y CUATRO inciso tercero de la LACAP. **IV) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La fuente de financiamiento son **FONDOS PROPIOS.** **V) LUGAR DE ENTREGA DE LOS INFORMES.** Los productos esperados de este servicio serán entregados a la administradora de contrato en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Santa Tecla, ubicado en segunda avenida norte entre primera y tercera calle poniente Numero DOS-TRES, Dirección Financiera, primer nivel. **VI) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** En esta denominación se comprenden los documentos siguientes: a) Los Términos de Referencia; b) Adendas, si las hubiere; c) Oferta; d) Aclaraciones a la oferta, si las hubiere; e) Certificación del Acuerdo Municipal número OCHOCIENTOS VEINTINUEVE, correspondiente a la Sesión ordinaria, celebrada el ocho de mayo de dos mil diecinueve, del que consta que el Concejo Municipal de Santa Tecla, acordó Autorizar al señor Alcalde Municipal para que suscriba el presente contrato de Adjudicación a favor de la sociedad CORPORACION PERSONAL, S.A. DE C.V., hasta por el monto de CUARENTA Y OCHO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, ya que cumple con lo establecido en los términos de referencia. f) Resoluciones modificativas, si las hubiere; g)

Las Garantías; y h) Otros documentos que emanen del presente Contrato. En caso de controversia entre estos documentos, se interpretaran en forma conjunta; **VII) PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:** El plazo de ejecución del servicio la contratada es de **CUATRO MESES**, contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio, emitida por la Administradora del Contrato. **VIII) VIGENCIA DEL CONTRATO:** El plazo de vigencia del presente contrato es de CINCO MESES contados a partir de esta fecha. **IX) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad a lo dispuesto por el Artículo Ochenta y Dos BIS, la Administradora del Contrato, será la Licenciada **Morena Asalia Cortez de Matta, Directora Financiera, correo acmatta@amst.gob.sv , Tel. 2500-1409**, o quien la sustituya en el cargo por cualquier circunstancia, quien tendrá las responsabilidades siguientes: a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contenidas en el presente contrato; b) Elaborar oportunamente los informes de entrega del presente contrato e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos, es decir la Unidad de Tesorería Municipal; 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 la contratada por el incumplimiento de sus obligaciones consignadas en el presente instrumento; d) conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del presente contrato, de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones necesarias realizadas desde que entre en vigencia el presente instrumento hasta su correspondiente liquidación; e) elaborar y suscribir conjuntamente con la contratada, las actas de recepción total o parcial de la contratación del servicio relacionado en el presente instrumento; f) remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción definitiva del servicio la contratada el acta respectiva a fin de que ésta proceda a devolver a la contratada la garantía de cumplimiento de contrato respectiva, previo a la presentación de la garantía de buen servicio; g) gestionar ante la UACI las modificaciones al presente contrato, una vez identificada tal necesidad; h) gestionar los reclamos a la contratada relacionados con los servicios la contratada, durante el período de vigencia de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, e informar a la UACI de los incumplimiento en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de la misma para que esta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; y, i) Cualquier otra responsabilidad que establezca la LACAP, el Reglamento de la LACAP, y el presente contrato. **X) CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** De acuerdo al artículo ochenta y seis de la LACAP, Si el retraso de la contratada 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 contratada a reclamar una compensación económica adicional. La solicitud de prórroga deberá hacerse dentro del plazo contractual pactado para la entrega correspondiente. Se considerarán actos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor, aquellos eventos imprevistos que escapan al control razonable o que no son posibles resistirlos de una de las partes, como es el caso de: Desastres naturales, Huelgas, Insurrecciones, Incendios, Guerras, Disturbios, Operativos Militares o Policiales, Rayos, Explosiones, Terremotos, Inundaciones u otras que sean causados por la naturaleza o por el hecho del hombre. **XI) PLAZO PARA EFECTUAR RECLAMOS:** Hecha la recepción formal del servicio. La Municipalidad tendrá un plazo de noventa días hábiles como máximo para efectuar cualquier reclamo respecto a inconformidad sobre el servicio prestado. Confirmado lo anterior por la contratada, La Municipalidad exigirá nuevamente la calidad requerida y devolverá el producto cuestionado. **XII) PRÓRROGA Y MODIFICACION:** El presente contrato podrá ser modificado o ampliado en sus plazos y vigencia antes del vencimiento de su plazo, de conformidad a lo establecido en los artículos artículo OCHENTA Y TRES, OCHENTA Y TRES A y B de la LACAP, SETENTA Y CINCO del RELACAP; debiendo emitir la contratante la correspondiente resolución y acuerdo de modificación, debiendo la contratada en caso de ser necesario modificar o ampliar los plazos y montos de las Garantías que correspondan y formarán parte integral de este contrato. **XIII) CESION:** Queda absolutamente prohibido a la contratada traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanen del presente Contrato. El incumplimiento a esta disposición dará lugar a la terminación del mismo, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de Contrato. **XIV) INCUMPLIMIENTO:** Se calificará como de incumplimiento si la contratada no cumpliera con las entregas de servicio solicitado por La Municipalidad dentro de los tiempos acordados y respecto a la calidad presentada, los cuales estarán de acuerdo a los Términos de Referencia y a la oferta presentada por la contratada. **XV) CONFIDENCIALIDAD:** La contratada se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por la contratante, 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 la contratante lo autorice en forma escrita. La contratada 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 la contratante se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin. **XVI) SANCIONES:** En caso de incumplimiento por parte de la contratada está expresamente manifiesta que se somete a las sanciones que emanen de la LACAP ya sea

imposición de multa por mora artículos OCHENTA Y CINCO, y CIENTO SESENTA LACAP, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso por la contratante, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición. **XVII) EXTINCIÓN DEL CONTRATO:** El presente Contrato podrá extinguirse por: a) Las causales de caducidad establecidas en los literales a) y b) del artículo Noventa y Cuatro de la LACAP; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes; c) Por revocación; y d) Por las demás causas establecidas en el presente contrato. **XVIII) INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** La contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga a los intereses de la Municipalidad de Santa Tecla con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. La contratada expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la contratante. **XIX) RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Para resolver cualquier conflicto de interés que surja entre las partes, en relación al presente Contrato, éstas se obligan a lo siguiente: A someter su diferendo a consulta entre la Administración de La Municipalidad y la Dirección o Gerencia encargada; agotada la vía anterior, someter el conflicto a trato directo. Si no se alcanza acuerdo alguno por la vía anterior, se someterá a Arbitraje de Derecho, cuyo Tribunal se integrará por tres Árbitros, de la siguiente manera: uno designado por cada uno de las partes dentro de los treinta días continuos a la fecha en que una de ellas notifique por escrito a la otra su decisión de someter a arbitraje la controversia, y el tercero quien actuará como Presidente de dicho Tribunal, será designado de común acuerdo por los dos primeros árbitros. Si una de las partes no nombra su Arbitro dentro del plazo mencionado o si los nombrados no se pusieren de acuerdo en el nombramiento del tercero, la designación la efectuará el Juez de lo Civil del Distrito Judicial correspondiente al domicilio de la Municipalidad. Ninguna persona que tenga interés personal en el objeto de la controversia, podrá actuar en el Tribunal de Arbitraje. Las resoluciones del Tribunal se someterán por mayoría simple y no admitirán recurso alguno. Los gastos de arbitraje serán cubiertos por partes iguales entre los contratantes. **XX) TERMINACIÓN BILATERAL:** Las partes contratantes podrán, de conformidad al artículo Noventa y Cinco de la LACAP, dar por terminado bilateralmente la relación jurídica que emana del presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación en un plazo no mayor de ocho días hábiles de notificada tal resolución. **XXI) LA CONTRATADA DEBERÁ PRESENTAR LAS SIGUIENTES GARANTÍAS:** La contratada se obliga a

presentar las siguientes garantías: **A) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** Para garantizar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones consignadas en este Contrato y en los Documentos Contractuales, La contratada estará obligada, a rendir dentro del plazo de **ocho días hábiles** posteriores a la legalización del contrato y a favor de la Municipalidad, una garantía de Cumplimiento de Contrato por un valor igual al VEINTE POR CIENTO (20%) del monto total del Contrato, equivalente a **NUEVE MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA;** cuya vigencia será por el plazo de CINCO MESES, contado a partir de la legalización del presente contrato. Si el plazo del Contrato se prorroga y la nueva fecha de vencimiento del mismo cae fuera del período cubierto por la garantía, La contratada estará obligada, para que la prórroga surta efecto, a *renovar o ampliar la garantía en plazos iguales para cubrir la totalidad del nuevo plazo contractual.* En todo caso esta Garantía de Cumplimiento del Contrato tendrá plena vigencia y validez mientras el Contrato no haya sido liquidado. Esta circunstancia deberá quedar plenamente establecida en el documento de Garantía de Cumplimiento del Contrato emitido por la institución bancaria, aseguradora o afianzadora responsable de la emisión del documento. Todo de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP; y **B) DEFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD:** En caso que el servicio demostrare alguna deficiencia la Municipalidad exigirá la subsanación a la contratada de conformidad a lo establecido en el artículo CIENTO VEINTINUEVE de la LACAP. **XXII) CLAUSULA ESPECIAL:** De conformidad al instructivo UNAC N° CERO DOS-DOS MIL QUINCE "Normas para la Incorporación de Criterios Sostenibles de Responsabilidad Social para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil en las Compras Públicas", CUATRO. DOS. DOS., Clausula para los instructivos de contratación: "En caso se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de la contratada a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora; se iniciara el proceso que dispone el artículo ciento sesenta de la LACAP para determinar el cometimiento o no dentro del presente procedimiento adquisitivo, o durante la ejecución contractual según el caso, de la conducta que dispone el artículo ciento cincuenta y ocho romano V) literal b) de la LACAP, relativa a 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 remite a procedimiento sancionatorio, y en este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XXIII) JURISDICCIÓN:** La contratada se somete en todo a las leyes y reglamentos vigentes en la República de El Salvador. Para el caso de acción judicial,

las partes señalamos como domicilio especial el de esta ciudad a cuyos tribunales nos sometemos. En caso de embargo de bienes, el depositario será nombrado por la Municipalidad, a quien la contratada, releva de la obligación de rendir fianza. **XXIV) NOTIFICACIONES:** Las notificaciones a las partes deberán hacerse por escrito y tendrán efecto a partir de su recepción en las direcciones que a continuación se indican: **La Municipalidad** en Segunda Avenida Norte, entre primera y tercera calle Poniente, número DOS-TRES, Santa Tecla, La Libertad; y **la contratada,** [REDACTED]

[REDACTED] Las partes pueden cambiar dirección, quedando en este caso, cada una de ellas, obligadas a notificarlo a la otra mientras tanto las presentes direcciones de notificación serán válidas para los efectos legales. Así nos expresamos y reconocemos como nuestras las firmas que calzan al pie de este instrumento, por haberlas puesto de nuestros puños y letras, asimismo reconocemos como propias todas las condiciones y conceptos vertidos en el mismo, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente Contrato, por convenir así a nuestros intereses, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos en dos originales de igual valor y contenido, en la Alcaldía Municipal de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, a los veinte días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.



[Handwritten signatures in blue ink over the notary and municipal seals]



En la Ciudad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, a las nueve horas del día veinte de mayo del año dos mil diecinueve.- Ante mí, **SILVIA LISSET VASQUEZ GOMEZ**, Notario, del domicilio de [REDACTED] comparecen los señores: **ROBERTO JOSÉ d'AUBUISSON MUNGUÍA**, de [REDACTED] años de edad, Licenciado en Tecnología Agroindustrial, del domicilio de [REDACTED] Departamento de [REDACTED] a quien conozco e identifico por medio de su Documento Único de Identidad Número: [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] actuando en nombre y representación en su carácter de [REDACTED]

Alcalde Municipal de La Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, Institución de Derecho Público, con Número de Identificación Tributaria cero quinientos once-cero diez mil seiscientos once-cero cero uno-nueve; de cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: **a)** Credencial extendida por el Tribunal Supremo Electoral, con fecha veinticinco de abril de dos mil dieciocho, en la que consta que el Licenciado Roberto José d'Aubuisson Munguía, fue electo Alcalde del Concejo Municipal de Santa Tecla, para el período constitucional que inició el uno de mayo del año dos mil dieciocho y que finalizará el treinta de abril de dos mil veintiuno; **b)** Certificación del Acuerdo Municipal número OCHOCIENTOS VEINTINUEVE, correspondiente a la Sesión ordinaria, celebrada el ocho de mayo de dos mil diecinueve, del que consta que el Concejo Municipal de Santa Tecla, acordó Autorizar al señor Alcalde Municipal para que suscriba el presente contrato de Adjudicación a favor de la sociedad CORPORACION PERSONAL, S.A. DE C.V., hasta por el monto de CUARENTA Y OCHO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, ya que cumple con lo establecido en los términos de referencia; que en adelante se denominará indistintamente: **"LA CONTRATANTE", o "LA MUNICIPALIDAD"**; y por otra parte el señor **WILLIAM ORLANDO ZELAYA RODRIGUEZ**, de [REDACTED] años de edad, estudiante, del domicilio de [REDACTED] departamento de [REDACTED], a quien no conozco, pero identifiqué por medio de su Documento Único de Identidad número [REDACTED] [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] [REDACTED] quien actuó en nombre y representación en su calidad de Administrador Único Propietario y por lo tanto representante Legal de la sociedad **CORPORACIÓN PERSONAL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **CORPORACION PERSONAL, S.A. DE C.V.**, del domicilio de [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] [REDACTED] cuya personería doy fe de ser legítima y suficiente por haber tenido a la vista: a) Escritura Pública de constitución de la sociedad, otorgada en la ciudad de San Salvador, a las diecisiete horas del día cuatro de abril de dos mil ocho, ante los oficios de la Notario Georgina Viana Canizalez, debidamente inscrita en el Registro de Comercio, con fecha tres de julio de dos mil ocho, inscrita bajo el número CINCUENTA Y CUATRO del Libro DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y CUATRO del Registro de sociedades; en la que consta que su naturaleza, denominación, abreviatura y domicilio, son los ya expresados, que su plazo es indeterminado; que la administración de la sociedad a opción de la Junta General de Accionistas, estará confiada a un Administrador Único Propietario o a una Junta Directiva, quienes duraran en sus funciones CINCO AÑOS; la administración y representación legal y extrajudicial está confiada al administrador Único Propietario,



pudiendo hacer uso de la firma social, así como otorgar actos como el presente; y Credencial de Elección del Administrador Único Propietario y suplente, extendida por la secretaria de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la sociedad, el día veintiséis de julio del año dos mil dieciocho, en su Punto Tres, dicha junta fue celebrada a las doce horas del día veinticinco de julio del dos mil dieciocho, en la cual consta que se eligió como Administrador Único Propietario de la sociedad al compareciente, para el periodo de CINCO AÑOS, contados a partir de la fecha de su elección, es decir el veinticinco de julio de dos mil dieciocho venciendo en consecuencia el veinticinco de julio de dos mil veintitrés, dicha credencial está inscrita bajo el número CINCUENTA Y CUATRO, del Libro TRES MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE, del Registro de sociedades del Registro de Comercio, por lo que el compareciente en la calidad indicada está facultado para otorgar actos como el presente; quien en adelante se le denominará **"LA CONTRATADA"**; y en el carácter en que comparecen **ME DICEN:** Que reconocen como suyas las firmas que calza el documento que antecede, por haberlas puesto de su puño y letra, asimismo reconocen como propios todas las condiciones y conceptos vertidos en el mismo, y el cual contiene un CONTRATO DE SERVICIO fundamentado en la **LIBRE GESTION CINCUENTA CINCO/DOS MIL DIECINUEVE-AMST**, denominada: **"SERVICIOS PROFESIONALES PARA ADMINISTRACIÓN DEL CONTAC-CENTER"**, adjudicado de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP y su Reglamento que en adelante se denominará RELACAP, y se regirá bajo las siguientes cláusulas: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** Servicios profesionales para administración del CONTAC-CENTER. **II) ALCANCES:** Administrar eficientemente el CONTACT-CENTER instalado por la AMST, para gestionar el pago de las cuentas de los contribuyentes en mora, así como mejorar la prevención de ésta y la gestión de cobros de toda la cartera, adecuando los resultados para mejorar los indicadores y actualización continua de la base de datos de los contribuyentes de la AMST. La contratada se compromete y obliga a realizar los alcances y servicios estipulados en las especificaciones Técnicas establecidas en los Términos de Referencia, en la Oferta, y el presente contrato, comprometiéndose y obligándose a realizar los servicios objeto del presente instrumento. En el desarrollo de los servicios la contratada debe considerar lo siguiente: **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: a) NIVEL I ADMINISTRACIÓN PERIODICA DE LAS CUENTAS (DIARIA).** Este nivel se compone por aquellos contribuyentes que a la fecha se encuentran al día con sus tributos municipales, con los cuales el objeto es realizar al menos una gestión a lo largo del año, en la cual se contemplen las siguientes acciones: 1. Actualización y verificación de la información en sistemas (Control de Calidad). 2. Validación

de la forma de pago. 3. Gestión unificada por cliente (tomando en cuenta todas sus cuentas). 4. Sistemas para campañas de gestión de información masiva a través de medios IVR y SMS. 5. Actualización de información del contribuyente, como: dirección de domicilio, teléfonos fijos y celulares, correos electrónicos. 6. Gestiones para la prevención de mora en casos que se logren identificar que eventualmente caen en mora. **b) NIVEL II GESTIÓN DE CONTRIBUYENTES EN MORA DE 1 A 60 DIAS:** Para este nivel se necesita proponer la estructura de trabajo especializado para la gestión de recuperación de las cuentas en mora, proponiendo el mejor modelo para evitar que las cuentas se vayan deteriorando entre rangos y niveles y evitar que las cuentas lleguen a más de SESENTA (60) días en mora, debiendo tomar en cuenta para este planteamiento, las siguientes acciones: i) Gestión de cobro y seguimiento a los contribuyentes de DOS (2) a TRES (3) veces al mes; ii) Actualización de información de trabajo y domicilio; iii) Tipificación de cartera; iv) Validación de forma de pago. **c) ESTRUCTURA MINIMA:** i) Un Supervisor, ii) Nueve Ejecutivos de Gestión Interna, iii) Equipo de Soporte; **d) NIVEL III SOPORTE Y HERRAMIENTA DE GESTIÓN.** Software de administración de carteras y gestión de cobros, que permita el control completo de la administración eficiente de la cartera de los contribuyentes, en la que se pueda segmentar por rangos específicos de antigüedad, tipificación, saldos, inmuebles, negocios, etc. Que emite reportes periódicos, de acuerdo a necesidades, y en el que se pueda llevar el registro y control de todas las acciones de gestión que se realicen. Considerar la capacitación de personal propio en caso de ser necesario; **d) NIVEL IV SISTEMAS PARA HERRAMIENTAS MASIVAS Y AUTOMÁTICA:** La contratada debe de poseer un sistema propio de manejo de campañas automáticas para envío masivo de mensajería de voz y texto, con plataforma para marcación automática y llamada predictiva; que se pueda acoplar a central telefónica existente y que cuente con resguardo de llamadas. **CONDICIONES A CUMPLIR POR LA CONTRATADA:** a) La contratada presente documento que contenga la propuesta de trabajo en el cual se defina la estrategia por parte del ofertante para la administración del contact-center, programa de capacitaciones a personal propio, si fuese necesario, modelo de evaluación personal idóneo de atención, plan de cobro y segmentación estratégica de la cartera de mora y cobro preventivo, herramientas de medición de la gestión por resultados; b) Proponer como mínimo la estructura especificada en el literal c) de las especificaciones del servicio, estos tienen experiencia comprobable en las áreas del servicio requerido, d) Ha presentado dos referencias de clientes en los que ha realizado mejoras y creación o administración de Contact-center, e) Ha presentado comprobante de experiencia en el ejercicio de la profesión de las áreas de atención al cliente, f) Reuniones de coordinación y seguimiento antes de la implementación



de cada nivel a ejecutar con el Administrador de Contrato, g) Reuniones previas con el Administrador del Contrato (las que el administrador considere pertinente), h) La contratada deberá realizar coordinaciones, antes, durante y después de finalizadas las actividades encomendadas con el Administrador del Contrato, para su debido monitoreo previo y posterior a la ejecución del servicio, i) Definir posibles escenarios, hipótesis y preparar estrategias para lograr los objetivos de brindar la atención integral al contribuyente y generar una mejora sustancial en la recuperación de mora y política de cobro preventivo, j) Que por ninguna razón se maneje la posibilidad de restringir o negar el servicio a la Municipalidad cualquiera que éste fuere, durante el periodo que esté vigente la contratación del servicio, k) La base de datos de contribuyentes que conformará la cartera asignada, y entregada a la contratada es PROPIEDAD UNICA Y EXCLUSIVAMENTE DE LA MUNICIPALIDAD, por lo que, cualquier divulgación o transferencia total o parcial de ésta información por parte del contratista o cualquiera de sus empleados, socios o dependientes será responsabilidad del contratista lo que será sujeto a las acciones legales correspondientes por parte de la municipalidad, l) Las gestiones de cobro que se realicen, deberán hacerse en nombre de la municipalidad a través del contratista y en ningún caso deberá mencionarse que el cobro de la mora se realiza con instrucciones precisas o en nombre del Titular de esta Municipalidad, m) Los horarios de cobro deberán ser durante horas hábiles y en ningún caso los cobros deberán hacerse después de las 20:00 horas, los métodos y técnicas de cobro utilizados por el contratista deberán ser encaminados a cuidar la imagen de la municipalidad, y no deberán menoscabar la dignidad humana o irrespetar al contribuyente debiendo ser previamente aprobados por la municipalidad, n) La contratada deberá velar por conservar y fomentar en todo momento la buena imagen de la municipalidad haciendo uso de la ética, honestidad y profesionalismo en las acciones ejecutadas por su personal, o) Cumplir con las leyes, políticas, normas y procedimientos vigentes aplicables al Municipio en lo relativo a la gestión de cobro administrativo (Ley General Tributaria Municipal, Código Municipal, Ley de la Actividad Económica Municipal, Ordenanzas del Municipio de Santa Tecla y el Manual de Operaciones de Cobros y Recuperación de Mora), p) La contratada deberá realizar por si misma todas las labores relativas al servicio, quedando estrictamente prohibido la subcontratación de cualquier persona natural o jurídica para el desarrollo del mismo, q) En el caso de los contribuyentes renuentes, por parte de la municipalidad se aceptará iniciar el proceso de Cobro Judicial siempre y cuando demuestren la gestión de cobro individual y notificaciones efectuadas a dichos contribuyentes como un mínimo de 3 notificaciones escritas y recibidas, ya que con éstas sustentarán la renuencia del contribuyente para solventar su mora tributaria, r) La

META MENSUAL de recuperación por parte de la contratada es de QUINIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$500.00.00), s) La meta de recaudación por el servicio de cobro administrativo establecida al vencimiento del contrato será de un 40% sobre la cartera asignada al momento de la orden de inicio, si no se cumpliera con la meta establecida al vencimiento del contrato, la sanción consistirá en que la municipalidad no asignara nueva cartera o no se prorrogara el contrato. **PRODUCTOS ESPERADOS:** La contratada se compromete a iniciar el servicio objeto del contrato un día después de emitida la orden de inicio que para tal efecto emita el Administrador del Contrato. Se esperan los siguientes productos/ entregables: a) **Primer Informe:** Plan de Trabajo que contenga cronograma de trabajo para la administración eficiente del contact-center; y la elaboración y emisión de manual de funciones de Contact-center, metodología, procesos y procedimientos de Gestión por Resultados, a más tardar CINCO (5) días calendario posterior a la fecha de la Orden de Inicio, b) **Segundo Informe:** Propuesta de Plan de Implementación, objetivos, indicadores, cronograma de actividades y sugerencia de horarios para el funcionamiento, KPI'S modelo de distribución de cargas de trabajo, perfil del personal técnico - administrativo que conformaran el contact-center, así también como informe de evaluación del personal asignado al proyecto, a más tardar 15 días calendario posterior a la fecha de la Orden de Inicio, c) **Tercer Informe:** Presentar Reporte Final; sugerencias sobre programas, equipos informáticos y otro equipo y utilería requeridos para la implementación y ejecución del Contact-center, impreso en original y dos copias, además en formato digital (CD'S), completamente editado, diagramado y revisado, así como presentación final para la Dirección Financiera, el cual debe ser entregado cinco (5) días hábiles antes de la fecha límite del plazo de ejecución. **II) MONTO DEL CONTRATO:** El monto total del presente Contrato será hasta por un monto de **CUARENTA Y OCHO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 48,000.00)**, IVA incluido; cuyas comisiones serán pagadas conforme a la tabla de comisiones establecidas en los términos de referencia y su respectiva oferta económica. **III) FORMA DE PAGO:** El monto total del contrato será pagado mensualmente por medio de CUATRO CUOTAS, tomando en consideración lo siguiente: 1. El primer mes de trabajo dado que es el periodo en el cual se implementara el proyecto y la contratada empezara con el conocimiento de la cartera no se establece ninguna penalización, es decir que se cancelaran los de DOCE MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, IVA incluidos; 2. **PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE META:** A partir del segundo mes para el pago mensual se aplicara la tabla de acuerdo a los rangos de recaudación durante la vigencia del contrato que se suscribe entre las partes y de conformidad a la siguiente: **MONTOS RECUPERADOS:** -



IGUAL O MAYOR A QUINIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$500.00.00), PORCENTAJE DE PAGO: EL CIEN POR CIENTO (100%) DE LA FACTURA, ES DECIR: DOCE MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 12,000.00); - ENTRE CUATROCIENTOS MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, HASTA CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 400,000.00 - \$ 499.99), PORCENTAJE DE PAGO: EL NOVENTA POR CIENTO (90%) DE LA FACTURA, ES DECIR: DIEZ MIL OCHOCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$10,800.00); - ENTRE trescientos MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, HASTA trescientos NOVENTA Y NUEVE MIL DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 300,000.00 - \$ 399.99), PORCENTAJE DE PAGO: EL ochenta POR CIENTO (80%) DE LA FACTURA, ES DECIR: nueve MIL seiscientos DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 9,600.00); - ENTRE doscientos MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, HASTA doscientos NOVENTA Y NUEVE MIL DÓLARES CON NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 200,000.00 - \$ 299.99), PORCENTAJE DE PAGO: EL setenta POR CIENTO (70%) DE LA FACTURA, ES DECIR: ocho MIL cuatrocientos DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 8,400.00). Las cantidades señaladas en la tabla anteriormente detallada incluyen el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios IVA. **CONDICIONES DE PAGO:** a) La forma de pago será de acuerdo a lo detallado anteriormente, b) Solamente serán tomados en cuenta los ingresos reales, comprobables y que sean documentados con todas las gestiones de cobro que realice el ofertante y que pueden ser constatadas por la Municipalidad de Santa Tecla, c) La Alcaldía Municipal de Santa Tecla, después de realizado el pago por parte del contribuyente gestionado por la contratada, lo trasladara a una cuenta restringida, destinada únicamente para la cancelación de los servicios objeto de este contrato, d) En caso que los contribuyentes formalicen Planes de Pago, se pagará el cien por ciento de la comisión únicamente por la prima o por la primera cuota que se perciba, y por las cuotas siguientes se pagará el setenta y cinco por ciento de la comisión pactada, durante la vigencia del contrato, siempre y cuando el contratista le dé seguimiento a la cartera que posee planes de pagos, e) Previo al pago de las facturas se verificara si la contratada llegó a la meta establecida o si se aplicara la penalidad acordada, la contratada deberá remitir los reportes indicados y los faltantes deberán ser entregados en los primeros 3 días hábiles después de finalizado el mes, f) La municipalidad de Santa Tecla tendrá hasta CINCO (5) días hábiles después de recibido el último reporte para revisar e informar a la contratada las incongruencias, si las hubiere, para que sean subsanadas, g) Después de subsanadas y validadas por la AMST, ésta solicitara a la contratada que emita la factura correspondiente,

adjuntando de forma física los reportes finales que amparan la factura emitida. La contratada presentara resumen de lo recuperado para verificar la cantidad de pago a percibir; cada uno de estos documentos serán firmados por el analista de cuentas que emitió el reporte, el Administrador de Contrato, además deberán de estar sellados y firmados por la contratada o su representante legal y estar debidamente autenticados; por su parte el contratista deberá anexar cinco juegos originales de dicho reporte impreso, h) La contratada NO está autorizada a recibir ningún dinero por parte de los contribuyentes producto de la gestión de cobro realizada. El pago se realizará al crédito de TREINTA DIAS HABILES contados a partir de la emisión del QUEDAN; para que la municipalidad pueda emitir el quedan correspondiente la contratada deberá presentar al departamento de Tesorería Municipal la factura de consumidor final a nombre de: ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA TECLA, NIT: cero cinco once guion cero uno cero seis once guion cero cero uno guion nueve, y acta de recepción firmada y sellada por la Administradora del Contrato, a efecto que se le entregue el QUEDAN según Artículo Setenta y siete del RELACAP, las cuales serán canceladas, previo al trámite administrativo en el departamento de Tesorería Municipal. En caso que el pago no se haga en forma oportuna y existan saldos en mora se procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo OCHENTA Y CUATRO inciso tercero de la LACAP. **IV) FUENTE DE FINANCIAMIENTO:** La fuente de financiamiento son **FONDOS PROPIOS.** **V) LUGAR DE ENTREGA DE LOS INFORMES.** Los productos esperados de este servicio serán entregados a la administradora de contrato en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Santa Tecla, ubicado en segunda avenida norte entre primera y tercera calle poniente Numero DOS-TRES, Dirección Financiera, primer nivel. **VI) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** En esta denominación se comprenden los documentos siguientes: a) Los Términos de Referencia; b) Adendas, si las hubiere; c) Oferta; d) Aclaraciones a la oferta, si las hubiere; e) Certificación del Acuerdo Municipal número OCHOCIENTOS VEINTINUEVE, correspondiente a la Sesión ordinaria, celebrada el ocho de mayo de dos mil diecinueve, del que consta que el Concejo Municipal de Santa Tecla, acordó Autorizar al señor Alcalde Municipal para que suscriba el presente contrato de Adjudicación a favor de la sociedad CORPORACION PERSONAL, S.A. DE C.V., hasta por el monto de CUARENTA Y OCHO MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, ya que cumple con lo establecido en los términos de referencia. f) Resoluciones modificativas, si las hubiere; g) Las Garantías; y h) Otros documentos que emanen del presente Contrato. En caso de controversia entre estos documentos, se interpretaran en forma conjunta; **VII) PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:** El plazo de ejecución del servicio la contratada es de **CUATRO MESES**, contados a partir de la fecha establecida en la Orden de Inicio, emitida



por la Administradora del Contrato. **VIII) VIGENCIA DEL CONTRATO:** El plazo de vigencia del presente contrato es de CINCO MESES contados a partir de esta fecha. **IX) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad a lo dispuesto por el Artículo Ochenta y Dos BIS, la Administradora del Contrato, será la Licenciada **Morena Asalia Cortez de Matta, Directora Financiera, correo acmatta@amst.gob.sv , Tel. 2500-1409**, o quien la sustituya en el cargo por cualquier circunstancia, quien tendrá las responsabilidades siguientes: a) Verificar el cumplimiento de las cláusulas contenidas en el presente contrato; b) Elaborar oportunamente los informes de entrega del presente contrato e informar de ello tanto a la UACI como a la Unidad responsable de efectuar los pagos, es decir la Unidad de Tesorería Municipal; 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 la contratada por el incumplimiento de sus obligaciones consignadas en el presente instrumento; d) conformar y mantener actualizado el expediente del seguimiento de la ejecución del presente contrato, de tal manera que esté conformado por el conjunto de documentos necesarios que sustenten las acciones necesarias realizadas desde que entre en vigencia el presente instrumento hasta su correspondiente liquidación; e) elaborar y suscribir conjuntamente con la contratada, las actas de recepción total o parcial de la contratación del servicio relacionado en el presente instrumento; f) remitir a la UACI en un plazo máximo de tres días hábiles posteriores a la recepción definitiva del servicio la contratada el acta respectiva a fin de que ésta proceda a devolver a la contratada la garantía de cumplimiento de contrato respectiva, previo a la presentación de la garantía de buen servicio; g) gestionar ante la UACI las modificaciones al presente contrato, una vez identificada tal necesidad; h) gestionar los reclamos a la contratada relacionados con los servicios la contratada, durante el período de vigencia de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, e informar a la UACI de los incumplimiento en caso de no ser atendidos en los términos pactados; así como informar a la UACI sobre el vencimiento de la misma para que esta proceda a su devolución en un período no mayor de ocho días hábiles; y, i) Cualquier otra responsabilidad que establezca la LACAP, el Reglamento de la LACAP, y el presente contrato. **X) CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** De acuerdo al artículo ochenta y seis de la LACAP, Si el retraso de la contratada 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 contratada a reclamar una compensación económica adicional. La solicitud de prórroga deberá hacerse dentro del plazo contractual pactado para la entrega correspondiente. Se considerarán actos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor, aquellos eventos imprevistos que escapan al control razonable o que no son posibles

resistirlos de una de las partes, como es el caso de: Desastres naturales, Huelgas, Insurrecciones, Incendios, Guerras, Disturbios, Operativos Militares o Policiales, Rayos, Explosiones, Terremotos, Inundaciones u otras que sean causados por la naturaleza o por el hecho del hombre. **XI) PLAZO PARA EFECTUAR RECLAMOS:** Hecha la recepción formal del servicio. La Municipalidad tendrá un plazo de noventa días hábiles como máximo para efectuar cualquier reclamo respecto a inconformidad sobre el servicio prestado. Confirmado lo anterior por la contratada, La Municipalidad exigirá nuevamente la calidad requerida y devolverá el producto cuestionado. **XII) PRÓRROGA Y MODIFICACION:** El presente contrato podrá ser modificado o ampliado en sus plazos y vigencia antes del vencimiento de su plazo, de conformidad a lo establecido en los artículos artículo OCHENTA Y TRES, OCHENTA Y TRES A y B de la LACAP, SETENTA Y CINCO del RELACAP; debiendo emitir la contratante la correspondiente resolución y acuerdo de modificación, debiendo la contratada en caso de ser necesario modificar o ampliar los plazos y montos de las Garantías que correspondan y formarán parte integral de este contrato. **XIII) CESION:** Queda absolutamente prohibido a la contratada traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanen del presente Contrato. El incumplimiento a esta disposición dará lugar a la terminación del mismo, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de Contrato. **XIV) INCUMPLIMIENTO:** Se calificará como de incumplimiento si la contratada no cumpliere con las entregas de servicio solicitado por La Municipalidad dentro de los tiempos acordados y respecto a la calidad presentada, los cuales estarán de acuerdo a los Términos de Referencia y a la oferta presentada por la contratada. **XV) CONFIDENCIALIDAD:** La contratada se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por la contratante, 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 la contratante lo autorice en forma escrita. La contratada 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 la contratante se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin. **XVI) SANCIONES:** En caso de incumplimiento por parte de la contratada está expresamente manifiesta que se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP ya sea imposición de multa por mora artículos OCHENTA Y CINCO, y CIENTO SESENTA LACAP, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso por la contratante, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición. **XVII) EXTINCION DEL CONTRATO:** El presente Contrato podrá extinguirse por: a) Las causales



de caducidad establecidas en los literales a) y b) del artículo Noventa y Cuatro de la LACAP; b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes; c) Por revocación; y d) Por las demás causas establecidas en el presente contrato. **XVIII) INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:**

La contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga a los intereses de la Municipalidad de Santa Tecla con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. La contratada expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la contratante. **XIX)**

RESOLUCION DE CONFLICTOS: Para resolver cualquier conflicto de interés que surja entre las partes, en relación al presente Contrato, éstas se obligan a lo siguiente: A someter su diferendo a consulta entre la Administración de La Municipalidad y la Dirección o Gerencia encargada; agotada la vía anterior, someter el conflicto a trato directo. Si no se alcanza acuerdo alguno por la vía anterior, se someterá a Arbitraje de Derecho, cuyo Tribunal se integrará por tres Árbitros, de la siguiente manera: uno designado por cada uno de las partes dentro de los treinta días continuos a la fecha en que una de ellas notifique por escrito a la otra su decisión de someter a arbitraje la controversia, y el tercero quien actuará como Presidente de dicho Tribunal, será designado de común acuerdo por los dos primeros árbitros. Si una de las partes no nombrase su Arbitro dentro del plazo mencionado o si los nombrados no se pusieren de acuerdo en el nombramiento del tercero, la designación la efectuará el Juez de lo Civil del Distrito Judicial correspondiente al domicilio de la Municipalidad. Ninguna persona que tenga interés personal en el objeto de la controversia, podrá actuar en el Tribunal de Arbitraje. Las resoluciones del Tribunal se someterán por mayoría simple y no admitirán recurso alguno. Los gastos de arbitraje serán cubiertos por partes iguales entre los contratantes. **XX) TERMINACIÓN BILATERAL:** Las partes

contratantes podrán, de conformidad al artículo Noventa y Cinco de la LACAP, dar por terminado bilateralmente la relación jurídica que emana del presente contrato, debiendo en tal caso emitirse la resolución correspondiente y otorgarse el instrumento de resciliación en un plazo no mayor de ocho días hábiles de notificada tal resolución. **XXI) LA CONTRATADA**

DEBERÁ PRESENTAR LAS SIGUIENTES GARANTÍAS: La contratada se obliga a presentar las siguientes garantías: **A) GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO:** Para garantizar el fiel cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones consignadas en este Contrato y en los Documentos Contractuales, La contratada estará obligada, a rendir dentro del plazo de **ocho días hábiles** posteriores a la legalización del contrato y a favor de

la Municipalidad, una garantía de Cumplimiento de Contrato por un valor igual al VEINTE POR CIENTO (20%) del monto total del Contrato, equivalente a **NUEVE MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA;** cuya vigencia será por el plazo de CINCO MESES, contado a partir de la legalización del presente contrato. Si el plazo del Contrato se prorroga y la nueva fecha de vencimiento del mismo cae fuera del período cubierto por la garantía, La contratada estará obligada, para que la prórroga surta efecto, a *renovar o ampliar la garantía en plazos iguales para cubrir la totalidad del nuevo plazo contractual.* En todo caso esta Garantía de Cumplimiento del Contrato tendrá plena vigencia y validez mientras el Contrato no haya sido liquidado. Esta circunstancia deberá quedar plenamente establecida en el documento de Garantía de Cumplimiento del Contrato emitido por la institución bancaria, aseguradora o afianzadora responsable de la emisión del documento. Todo de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP; y **B) DEFICIENCIA Y RESPONSABILIDAD:** En caso que el servicio demostrare alguna deficiencia la Municipalidad exigirá la subsanación a la contratada de conformidad a lo establecido en el artículo CIENTO VEINTINUEVE de la LACAP. **XXII) CLAUSULA ESPECIAL:** De conformidad al instructivo UNAC N° CERO DOS-DOS MIL QUINCE "Normas para la Incorporación de Criterios Sostenibles de Responsabilidad Social para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil en las Compras Públicas", CUATRO. DOS. DOS., Clausula para los instructivos de contratación: "En caso se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte de la contratada a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora; se iniciara el proceso que dispone el artículo ciento sesenta de la LACAP para determinar el cometimiento o no dentro del presente procedimiento adquisitivo, o durante la ejecución contractual según el caso, de la conducta que dispone el artículo ciento cincuenta y ocho romano V) literal b) de la LACAP, relativa a 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 remite a procedimiento sancionatorio, y en este último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XXIII) JURISDICCIÓN:** La contratada se somete en todo a las leyes y reglamentos vigentes en la República de El Salvador. Para el caso de acción judicial, las partes señalamos como domicilio especial el de esta ciudad a cuyos tribunales nos sometemos. En caso de embargo de bienes, el depositario será nombrado por la Municipalidad, a quien la contratada, releva de la obligación de rendir fianza. **XXIV) NOTIFICACIONES:** Las notificaciones a las partes deberán hacerse por escrito y tendrán

efecto a partir de su recepción en las direcciones que a continuación se indican: **La Municipalidad** en Segunda Avenida Norte, entre primera y tercera calle Poniente, número DOS-TRES, Santa Tecla, La Libertad; y **la contratada,**

Las partes pueden cambiar dirección, quedando en este caso, cada una de ellas, obligadas a notificarlo a la otra mientras tanto las presentes direcciones de notificación serán válidas para los efectos legales. Yo, la Suscrita Notario, Doy Fe de ser **AUTÉNTICAS** las firmas que calza el contrato, por haber sido puestas a mi presencia de sus puños y letras por los otorgantes, quienes además reconocieron como suyos todos los conceptos vertidos en el documento que hoy se autentica. Así se expresaron los otorgantes, a quienes expliqué los efectos legales del presente instrumento que consta de siete hojas útiles y leído que se los hube íntegramente, en un solo acto sin interrupción, ratifican su contenido y firmamos, en dos originales de igual valor y contenido. **DOY FE.**

The image shows three handwritten signatures in blue ink, each accompanied by an official circular stamp. The first signature is on the left, with a stamp that reads "2018-2021 SANTA TECLA ALCALDE". The second signature is in the middle, with a stamp that reads "CORPORACION PERSONAL S.A. DE C.V.". The third signature is at the bottom, with a stamp that reads "SILVIA LISSET VASQUEZ GOMEZ NOTARIO REPUBLICA DE EL SALVADOR".

Se emite el presente contrato en Version Pública por contener informacion confidencial de acuerdo a lo establecido en el art. 30 de la LAIP.