

**NOSOTROS: ROBERTO JOSÉ d'AUBUISSON MUNGUÍA**, de [REDACTED] años de edad, Licenciado en Tecnología Agroindustrial, del domicilio de [REDACTED], con Documento Único de Identidad Número: [REDACTED], con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[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 [REDACTED]

[REDACTED]; quien en lo sucesivo del presente contrato me llamare: **"LA CONTRATANTE"** ó **"LA MUNICIPALIDAD"**, y por otra parte el señor **RENATO ERNESTO CAMPOS MARTINEZ**, de [REDACTED] años de edad, empleado, del domicilio de [REDACTED], portador de mi Documento Único de Identidad número [REDACTED], con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]

[REDACTED]; quien actuó en mi carácter personal y quien en lo sucesivo me denominare: **"EL CONTRATADO"**, y en el carácter en que comparecemos, OTORGAMOS el presente CONTRATO DE SERVICIO fundamentado en la **LIBRE GESTION CINCUENTA/DOS MIL DIECIOCHO-AMST**, denominada: **"SERVICIOS PROFESIONALES DE ASESORIA Y CAPACITACION PARA EL MONTAJE DE CONTACT-CENTER DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA TECLA"**, 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 registrá bajo las siguientes cláusulas: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente contrato son los servicios profesionales de asesoría y capacitación para el montaje de CONTACT-CENTER DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA TECLA. **II) ALCANCES:** El contratado 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 el contratado debe considerar lo siguiente: a) Planificar y coordinar las actividades que requiera el proyecto de Contact-Center municipal con la finalidad de establecer procedimientos claros y políticas enfocadas a la atención y calidad a la gestión del proyecto. b) Proveer asesoría técnica para lograr la implementación y puesta en marcha de la infraestructura del Contact-center y eficientizar los recursos necesarios para concretizar el proyecto y como producto el funcionamiento óptimo del contact-center al CIEN POR CIENTO (100%). c) Proveer practicas actualizadas que potencialicen la atención integral al cliente sin desfasarse de los procedimientos contenidos en la Ley General Tributaria Municipal versión año dos mil dieciséis; y las prácticas bajo el cual, operan las dependencias tributarias y áreas de la municipalidad de Santa Tecla relacionadas con la atención directa con los contribuyentes. d) Implementar nueva metodología de medición en cuanto al cumplimiento de metas con base a resultados en gestiones, cumplimiento de procesos, cobros y

recuperación, mora tributaria. **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** a) El Contratado elaborará un plan de trabajo en el cual establecerá las fases necesarias desde la conceptualización, diagnóstico, puesta en marcha, infraestructura tecnológica, capacitación del personal, b) Verificación de los requerimientos de la infraestructura para el montaje del contact-center AMST, c) Levantamiento y/o análisis de procesos de las fases a implementar como en la puesta en marcha de las gestiones con base a resultados Servicios al cliente, Cobranza telefónica y otros medios tecnológicos, llamada de soporte técnico, digitación, registros de gestión, d) Elaboración propuesta en la formulación del modelo de mejora continua con servicios municipales integrales de calidad, e) Formulará el modelo de negocio para la puesta en marcha del contact center. **CONDICIONES A CUMPLIR POR EL CONTRATADO:** a) Presentar documento que contenga la propuesta de trabajo en el cual se defina la estrategia por parte del contratado la línea de trabajo para el montaje del contact-center, programa de capacitaciones, 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) Tener al menos UN consultor en sitio durante la ejecución del proyecto, estos deben de tener experiencia comprobable en las áreas de servicio, a parte de la Dirección del Proyecto. c) Presentar DOS referencias de clientes en los que haya realizado mejoras y/o creación de Call Center. d) Presentar Comprobante de experiencia en el ejercicio de la profesión de las áreas de atención al cliente. e) Reuniones de coordinación y seguimiento antes de la implementación de cada fase a ejecutar con el Administrador de Contrato. f) Reuniones previas con el Administrador del Contrato (las que el administrador considere pertinente). g) La empresa o persona natural adjudicada 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 puesta en marcha del proyecto. h) 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. **PRODUCTOS A ENTREGAR:** Se espera un proyecto de contact-center como punto de partida, el cual el diseño permita un giro de TRESCIENTOS SESENTA (360) grados en mejorar la calidad de los servicios enfocados a la atención a los contribuyentes tecleños con la infraestructura tecnológica idónea para realizar a futuro la gestión, seguimiento trámites y gestiones de cobro con formas alternativas de pago y recuperación de la mora provenientes de la carteras tributarias, introduciendo una modalidad en el cumplimiento de metas y con procesos de calidad a través de la mejora continua en la implementación de mejores prácticas municipales y optimización de los recursos que tendrán a disposición del proyecto permanente que se lograran a través de capacitaciones del personal que conformara el proyecto como las políticas de mediciones de todas las actividades y gestiones que se realicen en el Contact-Center. **PRODUCTOS ESPERADOS:** Se esperan los siguientes productos/

entregables como resultado de las capacitaciones: a) **PRIMER INFORME:** Plan de Trabajo que contenga cronograma de tiempo para la asesoría en el montaje de la infraestructura del contact-center; desarrollo del plan de Capacitaciones a realizar; y la Elaboración y emisión de manual del modelo de Contact-center para el personal de los diferentes niveles del proyecto, metodología, procesos y procedimientos de Gestión por Resultados; para ser utilizado en el transcurso de las capacitaciones. 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, entrega del manual de capacitaciones, perfil del personal técnico-administrativo que conformaran el contact-center, así también como informe de evaluación del personal asignado al proyecto. 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, de los DOS monitoreos realizados en los dos meses posterior a la entrega del segundo informe; entrega de Reporte de Evaluación Final de las capacitaciones al personal que estará laborando. II) **MONTO DEL CONTRATO:** El monto total del presente contrato será hasta por la cantidad de **DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 17,950.00)**, con IVA incluido; III) **FORMA DE PAGO:** El monto total del presente contrato será pagado de la siguiente forma: a) Un primer pago del **CINCUENTA POR CIENTO (50%)** del monto contractual, es decir la cantidad de **OCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 8,975.00)** con IVA incluido, al presentar el Primer y Segundo informe de acuerdo a lo siguiente: **PRIMER INFORME:** Plan de Trabajo que contenga cronograma de tiempo para la asesoría en el montaje de la infraestructura del contact-center; desarrollo del plan de Capacitaciones a realizar; y la Elaboración y emisión de manual del modelo de Contact-center para el personal de los diferentes niveles del proyecto, metodología, procesos y procedimientos de Gestión por Resultados; para ser utilizado en el transcurso de las capacitaciones; **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, entrega del manual de capacitaciones, perfil del personal técnico-administrativo que conformaran el contact-center, así también como informe de evaluación del personal asignado al proyecto. Entregables a más tardar dos semanas después de entregado y validados ambos informes; b) Un Segundo y Ultimo pago del **CINCUENTA POR CIENTO (50%) restante**, es decir la cantidad de **OCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 8,975.00)** con IVA incluido, al presentar el **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, de los 2 monitoreos realizados en los dos meses posterior a la entrega del segundo informe; entrega de Reporte de Evaluación Final de las capacitaciones al personal que estará laborando. Entregable a más tardar al cumplirse el plazo de ejecución establecido y después de validado el Tercer informe. El monto del Contrato será cancelado por la Contratante al crédito de conformidad a la tabla sugerida por la Unidad de Tesorería Municipal de la manera siguiente: a) Montos menores hasta MIL DÓLARES (\$ 1,000.00), en **TREINTA (30)** días calendario; b) Montos desde MIL DOLARES CON CERO PUNTO UN CENTAVO DE DÓLAR (\$ 1,000.01) hasta DIEZ MIL DOLARES (\$ 10,000.00) en **SESENTA (60)** días calendario, y c) Montos desde DIEZ MIL DÓLARES CON CERO UN CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 10,000.01) en adelante, en **NOVENTA (90)** días calendario; después que la unidad de Tesorería Municipal emita el respectivo QUEDAN y haber obtenido el acta de recepción firmada y sellada por el Administrador del Contrato, según Artículo Setenta y siete del RELACAP. Los pagos deberán ser tramitados con la presentación de Facturas 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 el administrador del Contrato, según Artículo Setenta y siete del RELACAP, las cuales serán canceladas, previo al trámite administrativo en el Unidad 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 al administrador 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, instalaciones del proyecto en el primer nivel. Para la etapa de revisión, análisis y entrevistas del personal seleccionado, relativas al primer informe. Posterior a ello, donde la continuidad de la diligencias lo permitan para el funcionamiento idóneo del proyecto e implementación de estrategias de atención, monitoreo del plan de cobro Recuperación mora administrativa y política de cobro preventivo. **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 CIENTO VEINTE, correspondiente a la Sesión Ordinaria celebrada el veintiuno de junio de dos mil dieciocho, 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 del señor RENATO ERNESTO

CAMPOS MARTINEZ, hasta por el monto de DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA 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:** El plazo de ejecución es decir el Montaje del proyecto: infraestructura física y tecnológica, capacitaciones y monitoreo de puesta en marcha es de **OCHO SEMANAS** que se contarán a partir del día hábil siguiente de la fecha establecida en la Orden de Inicio, emitida por el Administrador del Contrato. **VIII) VIGENCIA DEL CONTRATO:** El plazo de vigencia del presente contrato es de TRES MESES contados a partir de esta fecha. **IX) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad a lo dispuesto por el Artículo Ochenta y Dos BIS, el Administrador de Contrato, será el señor **Joaquín de Jesús Serpas Serpas / jefe del Depto. de Cobros y Recuperación de Mora y Coordinador del proyecto Contact-Center AMST**, correo: **jserpas@amst.gob.sv** , teléfono **2500-1303**, o quien lo 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 al contratado 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 el contratado, 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 contratado el acta respectiva a fin de que ésta proceda a devolver al contratado 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 al contratado relacionados con los servicios contratado, 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 del contratado 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 al contratado 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 el contratado, 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 el contratado 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 al contratado 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 el contratado 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 el Contratado. **XV) CONFIDENCIALIDAD:** El contratado 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. El contratado 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 del contratado 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. El contratado 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) EL CONTRATADO DEBERÁ PRESENTAR LAS SIGUIENTES GARANTÍAS:** El contratado 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, El contratado 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 **TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**; cuya vigencia será por el plazo de TRES 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, El contratado estará obligado, 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 al contratado 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 del contratado 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:** El contratado 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 el contratado, 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 **el Contratado,** [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 veinticinco días del mes de junio del año dos mil dieciocho.

*[Handwritten signature]* 777

*[Handwritten signature]*




En la Ciudad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, a las quince horas y treinta minutos del día veinticinco de junio del año dos mil dieciocho.- 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], 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 **Alcalde Municipal** de La Municipalidad de Santa Tecla, Departamento de La Libertad, Institución de Derecho Público, con Número de Identificación Tributaria [REDACTED]; 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 CIENTO VEINTE, correspondiente a la Sesión Ordinaria celebrada el veintiuno de

junio de dos mil dieciocho, 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 del señor RENATO ERNESTO CAMPOS MARTINEZ, hasta por el monto de DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA 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 **RENATO ERNESTO CAMPOS MARTINEZ**, de [REDACTED] años de edad, empleado, del domicilio de [REDACTED] a quien hoy conozco e identifico por medio de su Documento Único de Identidad número [REDACTED], con Número de Identificación Tributaria [REDACTED] quien actúa en su carácter personal y quien en lo sucesivo se denominará: **“EL CONTRATADO”**; 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/DOS MIL DIECIOCHO-AMST**, denominada: **“SERVICIOS PROFESIONALES DE ASESORIA Y CAPACITACION PARA EL MONTAJE DE CONTACT-CENTER DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA TECLA”**, 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**: El objeto del presente contrato son los servicios profesionales de asesoría y capacitación para el montaje de CONTACT-CENTER DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA TECLA. **II) ALCANCES**: El contratado 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 el contratado debe considerar lo siguiente: a) Planificar y coordinar las actividades que requiera el proyecto de Contact-Center municipal con la finalidad de establecer procedimientos claros y políticas enfocadas a la atención y calidad a la gestión del proyecto. b) Proveer asesoría técnica para lograr la implementación y puesta en marcha de la infraestructura del Contact-center y eficientizar los recursos necesarios para concretizar el proyecto y como producto el funcionamiento óptimo del contact-center al CIEN POR CIENTO (100%). c) Proveer practicas actualizadas que potencialicen la atención integral al cliente sin desfasarse de los procedimientos contenidos en la Ley General Tributaria Municipal versión año dos mil dieciséis; y las prácticas bajo el cual, operan las dependencias tributarias y áreas de la municipalidad de Santa Tecla relacionadas con la atención directa con los contribuyentes. d) Implementar nueva metodología de medición en cuanto al cumplimiento de metas con base a resultados en gestiones, cumplimiento de procesos, cobros y



recuperación, mora tributaria. **ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** a) El Contratado elaborará un plan de trabajo en el cual establecerá las fases necesarias desde la conceptualización, diagnóstico, puesta en marcha, infraestructura tecnológica, capacitación del personal, b) Verificación de los requerimientos de la infraestructura para el montaje del contact-center AMST, c) Levantamiento y/o análisis de procesos de las fases a implementar como en la puesta en marcha de las gestiones con base a resultados Servicios al cliente, Cobranza telefónica y otros medios tecnológicos, llamada de soporte técnico, digitación, registros de gestión, d) Elaboración propuesta en la formulación del modelo de mejora continua con servicios municipales integrales de calidad, e) Formulará el modelo de negocio para la puesta en marcha del contact center. **CONDICIONES A CUMPLIR POR EL CONTRATADO:** a) Presentar documento que contenga la propuesta de trabajo en el cual se defina la estrategia por parte del contratado la línea de trabajo para el montaje del contact-center, programa de capacitaciones, 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) Tener al menos UN consultor en sitio durante la ejecución del proyecto, estos deben de tener experiencia comprobable en las áreas de servicio, a parte de la Dirección del Proyecto. c) Presentar DOS referencias de clientes en los que haya realizado mejoras y/o creación de Call Center. d) Presentar Comprobante de experiencia en el ejercicio de la profesión de las áreas de atención al cliente. e) Reuniones de coordinación y seguimiento antes de la implementación de cada fase a ejecutar con el Administrador de Contrato. f) Reuniones previas con el Administrador del Contrato (las que el administrador considere pertinente). g) La empresa o persona natural adjudicada 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 puesta en marcha del proyecto. h) 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. **PRODUCTOS A ENTREGAR:** Se espera un proyecto de contact-center como punto de partida, el cual el diseño permita un giro de TRESCIENTOS SESENTA (360) grados en mejorar la calidad de los servicios enfocados a la atención a los contribuyentes tecleños con la infraestructura tecnológica idónea para realizar a futuro la gestión, seguimiento trámites y gestiones de cobro con formas alternativas de pago y recuperación de la mora provenientes de la carteras tributarias, introduciendo una modalidad en el cumplimiento de metas y con procesos de calidad a través de la mejora continua en la implementación de mejores prácticas municipales y optimización de los recursos que tendrán a disposición del proyecto permanente que se logran a través de capacitaciones del personal que conformara el proyecto como las políticas de mediciones de todas las actividades y gestiones que se realicen en el Contact-Center. **PRODUCTOS ESPERADOS:** Se esperan los siguientes productos/

entregables como resultado de las capacitaciones: a) **PRIMER INFORME:** Plan de Trabajo que contenga cronograma de tiempo para la asesoría en el montaje de la infraestructura del contact-center; desarrollo del plan de Capacitaciones a realizar; y la Elaboración y emisión de manual del modelo de Contact-center para el personal de los diferentes niveles del proyecto, metodología, procesos y procedimientos de Gestión por Resultados; para ser utilizado en el transcurso de las capacitaciones. 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, entrega del manual de capacitaciones, perfil del personal técnico-administrativo que conformaran el contact-center, así también como informe de evaluación del personal asignado al proyecto. 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, de los DOS monitoreos realizados en los dos meses posterior a la entrega del segundo informe; entrega de Reporte de Evaluación Final de las capacitaciones al personal que estará laborando. II) **MONTO DEL CONTRATO:** El monto total del presente contrato será hasta por la cantidad de **DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 17,950.00)**, con IVA incluido; III) **FORMA DE PAGO:** El monto total del presente contrato será pagado de la siguiente forma: a) Un primer pago del **CIENCUENTA POR CIENTO (50%)** del monto contractual, es decir la cantidad de **OCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 8,975.00)** con IVA incluido, al presentar el Primer y Segundo informe de acuerdo a lo siguiente: **PRIMER INFORME:** Plan de Trabajo que contenga cronograma de tiempo para la asesoría en el montaje de la infraestructura del contact-center; desarrollo del plan de Capacitaciones a realizar; y la Elaboración y emisión de manual del modelo de Contact-center para el personal de los diferentes niveles del proyecto, metodología, procesos y procedimientos de Gestión por Resultados; para ser utilizado en el transcurso de las capacitaciones; **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, entrega del manual de capacitaciones, perfil del personal técnico-administrativo que conformaran el contact-center, así también como informe de evaluación del personal asignado al proyecto. Entregables a más tardar dos semanas después de entregado y validados ambos informes; b) Un Segundo y Ultimo pago del **CINCUENTA POR CIENTO (50%) restante**, es decir la cantidad de **OCHO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y CINCO DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$ 8,975.00)** con IVA incluido, al presentar el **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, de los 2 monitoreos realizados en los dos meses posterior a la entrega del segundo informe; entrega de Reporte de Evaluación Final de las capacitaciones al personal que estará laborando. Entregable a más tardar al cumplirse el plazo de ejecución establecido y después de validado el Tercer informe. El monto del Contrato será cancelado por la Contratante al crédito de conformidad a la tabla sugerida por la Unidad de Tesorería Municipal de la manera siguiente: a) Montos menores hasta MIL DÓLARES (\$ 1,000.00), en **TREINTA (30)** días calendario; b) Montos desde MIL DOLARES CON CERO PUNTO UN CENTAVO DE DÓLAR (\$ 1,000.01) hasta DIEZ MIL DOLARES (\$ 10,000.00) en **SESENTA (60)** días calendario, y c) Montos desde DIEZ MIL DÓLARES CON CERO UN CENTAVOS DE DÓLAR (\$ 10,000.01) en adelante, en **NOVENTA (90)** días calendario; después que la unidad de Tesorería Municipal emita el respectivo QUEDAN y haber obtenido el acta de recepción firmada y sellada por el Administrador del Contrato, según Artículo Setenta y siete del RELACAP. Los pagos deberán ser tramitados con la presentación de Facturas 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 el administrador del Contrato, según Artículo Setenta y siete del RELACAP, las cuales serán canceladas, previo al trámite administrativo en el Unidad 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 al administrador 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, instalaciones del proyecto en el primer nivel. Para la etapa de revisión, análisis y entrevistas del personal seleccionado, relativas al primer informe. Posterior a ello, donde la continuidad de la diligencias lo permitan para el funcionamiento idóneo del proyecto e implementación de estrategias de atención, monitoreo del plan de cobro Recuperación mora administrativa y política de cobro preventivo. **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 CIENTO VEINTE, correspondiente a la Sesión Ordinaria celebrada el veintiuno de junio de dos mil dieciocho, 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 del señor RENATO ERNESTO

CAMPOS MARTINEZ, hasta por el monto de DIECISIETE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA 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:** El plazo de ejecución es decir el Montaje del proyecto: infraestructura física y tecnológica, capacitaciones y monitoreo de puesta en marcha es de **OCHO SEMANAS** que se contarán a partir del día hábil siguiente de la fecha establecida en la Orden de Inicio, emitida por el Administrador del Contrato. **VIII) VIGENCIA DEL CONTRATO:** El plazo de vigencia del presente contrato es de TRES MESES contados a partir de esta fecha. **IX) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad a lo dispuesto por el Artículo Ochenta y Dos BIS, el Administrador de Contrato, será el señor **Joaquín de Jesús Serpas Serpas / jefe del Depto. de Cobros y Recuperación de Mora y Coordinador del proyecto Contact-Center AMST**, correo: **jserpas@amst.gob.sv** , teléfono **2500-1303**, o quien lo 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 al contratado 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 el contratado, 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 contratado el acta respectiva a fin de que ésta proceda a devolver al contratado 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 al contratado relacionados con los servicios contratado, 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 del contratado 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 al contratado 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 el contratado, 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 el contratado 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 al contratado 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 el contratado 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 el Contratado. **XV) CONFIDENCIALIDAD:** El contratado 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. El contratado 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 del contratado 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) 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. El contratado 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 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) EL CONTRATADO DEBERÁ PRESENTAR LAS SIGUIENTES GARANTÍAS:** El contratado 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, El contratado 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 **TRES MIL QUINIENTOS NOVENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**; cuya vigencia será por el plazo de TRES 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, El contratado estará obligado, 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 al contratado 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 del contratado 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:** El contratado 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 el contratado, 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 el **Contratado**, [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. 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 cinco 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. The first signature is on the left, the second is on the right, and the third is at the bottom center. There are two official seals: one circular seal for the Mayor of Santa Tecla (Alcalde) for the 2018-2021 term, and another circular seal for Notary Silvia Lisset Vasquez Gomez, located in the Republic of El Salvador.