



**Defensoría
del Consumidor**

CONTRATO N° 25/2015

NOSOTROS: YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ, de cincuenta y un años edad, Master en Ciencias Políticas, del domicilio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número _____ en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Presidenta de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con número de Identificación Tributaria _____

calidad acreditada con acuerdo número veintiuno emitido por el señor Presidente de la República, Salvador Sánchez Cerén, el uno de junio de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial número noventa y nueve tomo cuatrocientos tres, de fecha uno de junio de dos mil catorce, y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "**LA CONTRATANTE**" o "**LA DEFENSORIA**" y por otra parte **SALVADOR ARNULFO PINO FIGUEROA**, de cuarenta y cuatro años de edad, ingeniero industrial, del domicilio de la ciudad de Santa Tecla, departamento de La Libertad, con Documento Único de Identidad número _____

., y Número de Identificación Tributaria _____

actuando en nombre y representación en mi calidad de Gerente General de **AENOR CENTROAMÉRICA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**; que se abrevia **AENOR CENTROAMÉRICA, S.A. DE C.V.**, sociedad salvadoreña, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria _____

calidad acreditada con: a) fotocopia certificada del testimonio de la escritura pública de constitución de la sociedad otorgada en la ciudad de San Salvador, el veintitrés de febrero de dos mil cuatro, ante los oficios notariales de Andrés Rodríguez Celis, inscrita al número cincuenta y siete del libro un mil novecientos veintisiete del Registro de Sociedades, del Registro de Comercio, el día dos de junio de dos mil cuatro, en la cual consta que la naturaleza, nacionalidad y domicilio de la sociedad son los expresados, que la sociedad se creó con la denominación de Aenor El Salvador, S.A. de C.V., que su finalidad es -entre otras- la certificación de todo tipo de productos de acuerdos a reglamentos, especificaciones técnicas y normas nacionales e internacionales, que la representación judicial y extrajudicial de la sociedad, así como el uso de la firma social estará a cargo del presidente de la Junta Directiva, la cual podrá extenderse con acuerdo de la Junta General de Accionistas al Gerente de la Sociedad; b) fotocopia certificada de escritura pública de cambio de denominación de la sociedad otorgada en la ciudad de Santa Tecla, el dieciocho de junio de dos mil ocho, ante los oficios notariales de

Paula

Nora Alicia González Ulloa, inscrita al número sesenta del libro dos mil trescientos setenta y nueve del Registro de Sociedades, del Registro de Comercio, el día cinco de diciembre de dos mil ocho, en la cual consta que a partir de esa fecha la sociedad se denominó AENOR CENTROAMÉRICA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, pudiendo abreviarse AENOR CENTROAMÉRICA, S.A. DE C.V.; c) fotocopia certificada del testimonio de la escritura pública de modificación al pacto social otorgada en la ciudad de Santa Tecla, el quince de febrero de dos mil diez, ante los oficios notariales de Ana Silvia González de Acevedo, inscrita al número setenta y cinco del libro dos mil quinientos treinta y cinco del Registro de Sociedades, del Registro de Comercio, el día nueve de abril de dos mil diez; d) fotocopia certificada de acta de junta directiva de la sociedad de fecha veintinueve de abril de dos mil nueve, en el que consta que fui nombrado como Gerente General, habiéndome además otorgado la representación judicial y extrajudicial de la sociedad, la cual está inscrita al número veintidós del libro un mil cuatrocientos diez del Registro de Otros contratos mercantiles, del Registro de Comercio, el veintiocho de septiembre de dos mil diez, por lo que me encuentro plenamente facultado para otorgar el presente acto; y que en el transcurso de este instrumento me denominaré **"LA CONTRATISTA"**, y en los caracteres dichos, de conformidad al proceso de Contratación Directa N° 01/2015, otorgamos el presente contrato de consultoría denominada **"SERVICIOS DE AUDITORÍA EXTERNA DE SEGUIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE CERTIFICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO PARA LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE AVENIMIENTO Y CONCILIACIÓN SOBRE DENUNCIAS DE CASOS INDIVIDUALES PRESENCIALES, BAJO LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008"**, el cual se registrará de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento y a las cláusulas que a continuación se detallan: **I) OBJETO DEL CONTRATO:** La contratista se compromete a favor de la Defensoría a realizar una Auditoría de seguimiento para el mantenimiento de la certificación del proceso de atención de controversias de consumo, así como ampliar la certificación del proceso de atención de controversias de consumo a las gerencias regionales de occidente y oriente y a la Gerencia de Atención Descentralizada, esta última ubicada en San Salvador, por otra parte establecer oportunidades de mejora a través de los hallazgos de la auditoría realizada por AENOR CENTROAMERICA, S.A. DE C.V. **II) PRECIO Y FORMA DE PAGO:** La contratante se compromete a pagar a la contratista en concepto de precio por los servicios prestados, la cantidad de **SIETE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y TRES DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS (\$7,463.65)**, los cuales serán pagados conforme al romano XIII de los Términos de Referencia del proceso de Contratación Directa 01/2015, según el detalle siguiente: a) un primer pago correspondiente al 50% del precio total del contrato, contra entrega del Informe final de la auditoría de seguimiento y ampliación de certificación, especificando los hallazgos encontrados; y b) un segundo pago correspondiente al 50% restante del precio total del contrato,

Paula

contra entrega del Dictamen de certificación y certificado (si procede) por parte del organismo certificador. Todos los pagos se harán según el siguiente procedimiento: sesenta días posteriores de que la contratista presente la factura de consumidor final en la Dirección de Centro de Solución de Controversias, en donde se elaborará un acta de recepción por el servicio proporcionado, la cual será firmada por ambas partes; posteriormente, la factura será remitida a la Unidad Financiera Institucional, donde emitirán el Quedan correspondiente mientras se tramita el respectivo abono a la cuenta bancaria que el contratista designe. De acuerdo con lo establecido en Oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, del pago respectivo se hará la retención del 1%, que deberá ser reflejado en la factura de Consumidor final presentada. **III)**

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: El plazo de ejecución del presente contrato será de noventa días calendario contados a partir de la orden de inicio emitida por el Administrador de contrato.

IV) OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA Y PRODUCTOS ESPERADOS: La contratista se obliga a entregar a la Defensoría los siguientes documentos: a) Informe final de la auditoría de seguimiento y ampliación de certificación, especificando los hallazgos encontrados; y b) Dictamen de certificación y certificado (si procede) por parte del organismo certificador. **V) LUGAR Y**

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La auditoría de seguimiento y ampliación de certificación deberá considerar el proceso misional¹ denominado proceso de atención de controversias de consumo para los medios alternos de solución de controversias de avenimiento y conciliación sobre denuncias en casos individuales presenciales en el Centro de Solución de Controversias oficina de San Salvador, ubicadas en Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida sur, Colonia Escalón, al costado poniente del monumento a El Salvador del Mundo, oficinas administrativas y Gerencia de Atención descentralizada, ubicadas en Calle Circunvalación N° 20 Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, oficina regional de Santa Ana ubicada en 7ª calle poniente entre la 2da. Avenida sur y Avenida Independencia N°3, Santa Ana, oficina regional de San Miguel ubicada en Centro Comercial La Plaza, local N°3 primer nivel, Alameda Roosevelt, carretera Panamericana Km. 140 y Avenida Nicaragua, San Miguel; todas en interacción con el proceso estratégico denominado Revisión por la Dirección, y los procesos de apoyo de Talento Humano, Transporte, Sistemas informáticos, Adquisiciones y contrataciones y Auditoría del sistema de gestión, en las oficinas administrativas ubicadas en calle Circunvalación, edificio 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, quedando excluidos los requisitos 7.3 Diseño y desarrollo², requisito 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio³, Requisito 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición⁴. **VI) CONDICIONES DE CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL:** La contratista reconoce que con motivo de la suscripción del presente contrato,

¹ Proceso que sustenta la razón de ser de la Defensoría del Consumidor y que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente

² Norma internacional ISO 9001 versión 2008 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos, capítulo 7 Realización del producto

³ Norma internacional ISO 9001 versión 2008 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos, capítulo 7 Realización del producto

⁴ Norma internacional ISO 9001 versión 2008 Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos, capítulo 7 Realización del producto

Paula

tendrá acceso y se le entregará cierta información de la institución, la cual tiene carácter estrictamente confidencial, por lo que se compromete a guardar la reserva de toda información, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se compromete a no revelar dicha información a terceras personas. Comprende además que no tiene derecho alguno sobre la información que se le entregue o sobre los productos que se generen, ni tampoco ningún derecho a utilizarla, excepto para el logro de las metas establecidas en el presente contrato.

VII) OBLIGACIONES DE LA CONTRATANTE: La Defensoría se obliga a pagar a la Contratista el precio acordado en la forma establecida en la cláusula II de este contrato.

VIII) FUENTE DE FINANCIAMIENTO: La contratante hace constar que para cubrir el compromiso de este contrato se ha verificado la asignación presupuestaria correspondiente al año dos mil quince.

IX) DESIGNACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO Y SUS ATRIBUCIONES: De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), se designa como administrador del presente contrato al Director del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, quien tendrá las obligaciones y atribuciones que determina la LACAP y su reglamento.

X) PROHIBICION DE CESIÓN: Queda expresamente prohibido a la contratista traspasar o ceder a cualquier título las obligaciones que emanan del presente contrato. La transgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del mismo, procediéndose además a hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

XI) CLASE Y MONTO DE GARANTÍA: Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato la contratista otorgará fianza a favor de la Defensoría del Consumidor, de conformidad al Artículo treinta y cinco de la LACAP, por el valor de SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR (\$746.37), equivalente al diez por ciento del valor contratado; la cual tendrá vigencia de ciento veinte días calendario contados a partir de la vigencia del contrato y deberá entregarse a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, dentro de los diez días hábiles siguientes a la suscripción del presente contrato. La garantía será devuelta a la Contratista, cuando haya cumplido sus obligaciones contractuales.

XII) CAUSALES DE EXTINCIÓN: El presente contrato se extinguirá por las siguientes causas: Por la caducidad, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, por revocación y por las demás causas que se determinen legal y contractualmente, tal como la cesión de las obligaciones que emanan del presente contrato, debiendo seguirse en cada caso, el procedimiento que regula el artículo 81 y siguientes del Reglamento de la LACAP.

XIII) SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO IMPUTABLES AL CONTRATISTA: Sin perjuicio de lo señalado en el inciso primero del Artículo treinta y seis de la LACAP, en caso de mora en el cumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones emanadas del presente contrato se aplicarán, además, las multas establecidas en el Artículo ochenta y cinco de la citada Ley. La contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la ley o del

Paula

presente contrato las que serán impuestas por la institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XIV) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: los Términos de Referencia de la Contratación Directa 01/2015, Oferta económica, Garantía de Cumplimiento de Contrato y Otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta. **XV) PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO:** Si el servicio no fuere prestado en la forma contratada, la administradora del contrato formulará por escrito el reclamo respectivo a la Contratista, quien dispondrá de un plazo no mayor de setenta y dos horas para exponer las justificaciones que fueren procedentes o subsanar la deficiencia, so pena de caducidad del contrato. Si la deficiencia o el retraso en corregirla generan daños y perjuicios a la Defensoría del Consumidor, ésta podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato, para subsanar tales daños. **XVI) MODIFICACION, AMPLIACION O PRORROGA:** De común acuerdo el presente contrato podrá ser modificado antes del vencimiento de su plazo, o prorrogado, de conformidad con lo establecido en el artículo 83 A de la LACAP; en tales casos se deberá modificar o ampliar los plazos y montos de la Garantía de Cumplimiento de Contrato según aplique; debiendo emitir la contratante la correspondiente resolución debidamente razonada, la cual será firmada por ambas partes y formará parte de este contrato. **XVII) CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR:** En caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados y de conformidad al Artículo 86 de la LACAP la contratista, podrá solicitar prórroga del plazo del cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato, por causa no imputable a la contratista debidamente comprobada. Si es procedente, la institución concederá la prórroga por medio de resolución debidamente razonada. Dicha resolución formará parte integral del presente contrato. **XVIII) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** Para resolver las diferencias o conflictos que surgieren durante la ejecución del presente contrato se estará a lo dispuesto en el título VIII, Capítulo I de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) con excepción del arbitraje. **XIX) JURISDICCIÓN Y SOMETIMIENTO A LA LEY Y REGLAMENTO:** La contratista al suscribir el presente contrato queda sometida en todo a la LACAP, su Reglamento y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. Asimismo, señalan como domicilio especial el de esta ciudad, a la competencia de cuyos tribunales se someten. **XX) LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se hará por escrito y se entregará en forma personal o por medio electrónico o fax, siempre que se deje constancia fehaciente de su recepción. Para tal efecto la Defensoría señala sus oficinas y medios electrónicos siguientes: Edificio Defensoría del Consumidor, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación, edificio 20, Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, teléfono 2526-9043 y correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv Para la Contratista:

Así nos expresamos, los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato, ratificamos su contenido, en fe de lo cual firmamos, en la ciudad de Antigua Cuscatlán, el día uno de octubre de dos mil quince.


Licda. Yana Guadalupe Ortiz
Presidenta
Defensoría del Consumidor




Ing. Salvador Amillo Pino Figuerola
Gerente General
Aeror Centroamérica, S.A. de C.V.