



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

CONTRATO N° 28/2019

Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y "g" de la LAIP.

NOSOTROS: RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA, de [redacted] años de edad, [redacted] en [redacted], del domicilio de [redacted], departamento de [redacted], con Documento Único de Identidad número [redacted], en este instrumento actuando en nombre y representación en mi calidad de Presidente 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 [redacted]; calidad acreditada con la certificación de Acuerdo Ejecutivo número cincuenta y cinco, emitida por el señor Secretario Jurídico de la Presidencia, licenciado Conah Tonathiu Castro en fecha once de junio de dos mil diecinueve, donde consta que mediante el Acuerdo Ejecutivo número cincuenta y cinco, dado por el señor Presidente de la República, don Nayib Armando Bukele Ortiz, en Casa Presidencial, en la ciudad de San Salvador, a los diez días del mes de junio de dos mil diecinueve, que se me nombró como Presidente de la Defensoría del Consumidor, a partir del día once de junio de dos mil diecinueve, para terminar período legal de funciones que finaliza el primero de mayo de dos mil veintitrés, publicado en el Diario Oficial número ciento ocho, tomo número cuatrocientos veintitrés, de fecha once de junio de dos mil diecinueve; y en el transcurso del presente instrumento me denominaré "LA CONTRATANTE" o "LA DEFENSORIA"; y, por otra parte SALVADOR ARNULFO PINO FIGUEROA, de [redacted] años de edad, [redacted], del domicilio de [redacted], departamento de [redacted], con Documento Único de Identidad número [redacted] Y Número de Identificación Tributaria [redacted]; actuando en nombre y representación en mi calidad de Gerente General y Representante Legal de AENOR CENTROAMÉRICA, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE; que se abrevia AENOR CENTROAMÉRICA, S.A. DE C.V., sociedad salvadoreña, del domicilio de [redacted], departamento de La Libertad, con Número de Identificación Tributaria [redacted]; 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 [redacted] de [redacted]

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

de dos mil cuatro, ante los oficios notariales de [redacted], inscrita en el Registro de Comercio al número [redacted] del libro [redacted] del Registro de Sociedades, el [redacted] de [redacted] de [redacted], en la cual consta que la naturaleza, nacionalidad y domicilio de la sociedad son los expresados; así como que la sociedad se creó bajo la denominación de **AENOR EL SALVADOR, S.A. de C.V.**, cuya finalidad es -entre otras- la certificación de sistemas de gestión de acuerdo a normas nacionales e internacionales; y, que la representación judicial y extrajudicial de la sociedad, así como el uso de la firma social, con el acuerdo de la Junta General de Accionistas, podrá otorgarse al Gerente de la sociedad; **b)** fotocopia certificada de escritura pública de cambio de denominación de la sociedad, otorgada en la ciudad de [redacted], el [redacted] de [redacted] de [redacted], ante los oficios notariales de [redacted], inscrita en el Registro de Comercio al número [redacted] del libro [redacted] del Registro de Sociedades, el día [redacted] de [redacted] de [redacted], 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 [redacted], el [redacted] de [redacted] de [redacted], ante los oficios notariales de [redacted], inscrita en el Registro de Comercio al número [redacted] del libro [redacted] del Registro de Sociedades, el [redacted] de [redacted] de [redacted]; **d)** fotocopia certificada de acta de junta directiva de la sociedad de fecha [redacted] de [redacted] de [redacted] mil [redacted], en el que consta que fui nombrado como Gerente General y Representante Legal, habiéndome además otorgado la representación judicial y extrajudicial de la sociedad, la cual está inscrita en el Registro de Comercio al número [redacted] del libro [redacted] del Registro de Sociedades, el [redacted] de [redacted] de [redacted], 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 procedimiento de Contratación Directa N° 03/2019, otorgamos el presente contrato denominado "**SERVICIO DE AUDITORIA EXTERNA DE SEGUIMIENTO 2 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,**

Recibido



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

BAJO LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015," el cual se registrá 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: a) realizar una Auditoría Externa de Seguimiento 2 de Certificación, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 y a las leyes, reglamentos, normas, procesos y procedimientos establecidos en la Defensoría del Consumidor; b) a darle seguimiento a la 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 9001:2015, en el Centro de Solución de Controversias oficinas de San Salvador, Gerencia Defensoría Regional de Occidente, Gerencia Defensoría Regional de Oriente y Gerencia Atención Descentralizada; y, c) a establecer oportunidades de mejora a través de los hallazgos de la auditoría externa realizada. **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 procedimiento de Contratación Directa 03/2019, según el detalle siguiente: **a)** un primer pago correspondiente al 50% del precio total del contrato, contra entrega del "Informe final de auditoría de seguimiento 2 de certificación" producto 1 indicado en el romano IX; y, **b)** un segundo pago correspondiente al 50% restante del precio total del contrato, contra entrega del "Dictamen de resultados" de certificación y certificado (cuando proceda) del producto 2 indicado en el romano IX. Los pagos se realizarán contra la aprobación de la Defensoría de cada documento presentado por el 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 del 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

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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 es de **SETENTA Y CINCO (75) 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 de la auditoría de seguimiento 2 de certificación, especificando los diferentes hallazgos encontrados. El cual será entregado a más tardar ocho días después de haber realizado la reunión de cierre de la auditoría; y, b) Dictamen de resultados de certificación y certificado (cuando proceda) por parte del organismo certificador, que deberá ser entregado a más tardar cuatro semanas después de haber realizado la auditoría **V) LUGAR Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** La auditoría externa de seguimiento 2 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: a) **Oficinas administrativas y Gerencia Atención Descentralizada**, ubicadas en calle Circunvalación # 20 Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, San Salvador, El Salvador, en la cual se realizarán los procesos estratégicos y de apoyo; b) **Centro de Solución de Controversias**, ubicada Edificio Montecristo locales 4 y 5, Paseo General Escalón, entre avenida Manuel Enrique Araujo y 69 avenida sur, Colonia Escalón (costado poniente del monumento El Salvador del Mundo), San Salvador; c) **Gerencia Defensoría Regional de Occidente**, ubicada en 8ª Av. Sur entre la 7ª y 9ª Calle Pte. Bº San Sebastián, Santa Ana, El Salvador, (Ex edificio de la PNC, División de Investigación); y, d) **Gerencia Defensoría Regional de Oriente**, ubicada en 8ª avenida sur y 15 calle poniente, Centro de Gobierno Departamental de San Miguel, San Miguel, El Salvador; todas en interacción con el proceso estratégico denominado Revisión por la Dirección y Comunicaciones, y los procesos de apoyo de Talento Humano, Transporte, Sistemas informáticos, Adquisiciones y Contrataciones, Auditoría del Sistema de Gestión y Financiero, que serán en las oficinas administrativas ubicadas en calle Circunvalación, edificio 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, quedando excluidos los requisitos: 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

¹ Proceso que sustenta la razón de ser de la Defensoría del Consumidor y que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente
Contrato NO. 28/2019
Página 4 de 7

Paula.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

VI) CONDICIONES DE CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL: La contratista reconoce que con motivo de la suscripción del presente contrato, 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 diecinueve. **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,

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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 y demás normativa aplicable. **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 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 03/2019, 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, el administrador 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) MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN O PRÓRROGA:** 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

Paula



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

resolución formará parte integral del presente contrato. **XVIII) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Para resolver las diferencias o conflictos que surgiere 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: *[Handwritten signature]* Teléfono: *[Handwritten number]*, y correo electrónico: *[Handwritten email]*. 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 Antiguo Cuscatlán, el día ocho de octubre de dos mil diecinueve.

[Handwritten signature]
Lic. Ricardo Arturo Salazar Vill
Presidente
Defensoría del Consumidor

[Handwritten signature]
Ing. Salvador Arnulfo Pino Figueroa
Gerente General y Representante Legal
Aenor Centroamérica, S.A. de C.V.

[Handwritten mark]