



CONTRATO N° 33/2012

NOSOTROS: MARINA MÉLIDA MANCIA ALEMÁN, mayor de edad, economista, del domicilio de San Salvador, con Documento Único de Identidad número

en mi calidad de Directora Administrativa de la Defensoría del Consumidor, institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad jurídica, patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario, con Número de Identificación Tributaria de la Defensoría

en este contrato actuando en nombre y representación de la referida institución según Acuerdo número veinte emitido por la presidenta de la Defensoría del Consumidor, licenciada Yanci Guadalupe Urbina González, de fecha nueve de febrero de dos mil doce, en el cual se me designa para adjudicar las adquisiciones y contrataciones por Libre Gestión y se me faculta para firmar en el carácter en que actúo contratos como el presente en representación de la institución, y que en el transcurso del presente instrumento me denominaré "EL CONTRATANTE" o "LA DEFENSORÍA" y por la otra parte, **WENDY GUADALUPE MENJIVAR DÍAZ**, mayor de edad, licenciada en Contaduría Pública, del domicilio de Ciudad Delgado, Departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria

y Documento Único de Identidad , actuando en nombre y representación en mi calidad de Representante legal o Administrador Único Propietario de la sociedad **BMM & ASOCIADOS, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**, de nacionalidad salvadoreña, de este domicilio, que se podrá abreviar **BMM & ASOCIADOS, S.A. DE C.V.** con Número de Identificación Tributaria

: tal como lo compruebo con: a) fotocopia Certificada notarialmente de Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la Sociedad BMM & ASOCIADOS, S.A. DE C.V., otorgada ante los oficios de la notario Olga Lissette Serpas Montoya, el día siete de febrero de dos mil seis, e inscrita en el Registro de Comercio al número cincuenta y tres del libro dos mil ciento seis del Registro de Sociedades, el día dieciséis de febrero de dos mil seis, en la que consta que la naturaleza, nacionalidad y domicilio de la sociedad son lo que he expresado, que la administración y representación de la sociedad están confiadas a un administrador único propietario, y b) fotocopia certificada notarialmente de Credencial del Representante Legal emitida por la secretaria de la Junta de Accionistas, celebrada al veintinueve de abril de dos mil once e inscrita en el Registro de Comercio al número treinta y nueve del libro dos mil setecientos treinta y siete del Registro de Sociedades, el día veintisiete de mayo de dos mil once, en el cual consta que fui elegida como Administradora Única Propietaria para un período de cinco años contados a partir de dicho nombramiento, el cual está vigente y por tanto estoy facultada para otorgar actos como el presente y que en adelante me denominaré "LA CONTRATISTA" y en los caracteres dichos, MANIFESTAMOS: Que hemos acordado otorgar y en efecto otorgamos el presente contrato de

consultoría para la realización de auditoría: **"FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD TÉCNICA DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR PARA EL SEGUIMIENTO A LA AUDITORÍA PRACTICADA EN LA HIPOTECARIA, S.A. DE C.V., A FIN DE IDENTIFICAR COBROS INDEBIDOS Y OTRAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES CONTRARIAS AL INTERES DE LOS USUARIOS"** mediante el proceso de libre gestión 05/2012, el cual se regirá por las cláusulas que a continuación se detallan. **I. OBJETO DEL CONTRATO:** La presente consultoría tiene por objeto contratar los servicios técnicos profesionales para fortalecer la capacidad técnica institucional de la Defensoría del Consumidor en el seguimiento y continuidad de las actividades de auditoría iniciadas en diciembre de 2009 a la Empresa LA HIPOTECARIA, S.A. DE C.V., a fin de confirmar las infracciones identificadas y cuantificar los montos cobrados indebidamente para el período comprendido de enero 2008 a diciembre de 2011. **II. PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Por el servicio objeto de este contrato, el Contratante pagará a la Contratista, la cantidad de **DIEZ MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$10,000.00)** con IVA incluido. El pago se efectuará de la siguiente manera: primer desembolso de 20% contra entrega y aprobación del plan de trabajo; b) 30% contra entrega y aprobación del avance de la Consultoría; c) 50% contra la entrega y aprobación del informa final, conforme lo estipulado en el romano V de los Términos de Referencia. Todos los productos deberán ser entregados y aprobados por la Dirección de Vigilancia de Mercado que al ser aceptados, la contratista deberá entregar en original y dos fotocopias incluyendo anexos y dos CD, con el contenido de cada producto. La Dirección de Vigilancia de Mercado elaborará el Acta de Recepción por cada uno de los servicios recibidos, la cual firmará conjuntamente con la contratista; posteriormente será remitida a la Unidad Financiera Institucional para que se les emita el respectivo quedan. La Contratista deberá enviar nota en la cual se establezca el nombre de la persona que será la encargada de tramitar el QUEDAN y retirar el CHEQUE correspondiente. Según lo establecido en oficio N° 8237, emitido por el Ministerio de Hacienda, se hará la retención del 1% del precio, el cual deberá ser reflejado en la factura de consumidor final presentado. **III. PLAZO DEL CONTRATO:** El plazo para el desarrollo del trabajo de Auditoría será de cuatro (4) meses contados a partir de la Orden de inicio emitida por la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. **IV. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** La Defensoría del Consumidor cancelará los servicios de auditoría de conformidad con los fondos del presupuesto del ejercicio 2012. **V. OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA:** La auditoría que efectuará la sociedad BMM & ASOCIADOS, S.A. DE C.V., estará sujeta a las siguientes actividades: a) tomar de base de referencia la auditoría previamente practicada a la Hipotecaria, S.A DE C.V. así como analizar los hallazgos e infracciones identificados y verificar si se efectuaron las modificaciones a las solicitudes hechas por la Defensoría del Consumidor; b) Confirmar en conjunto con la Dirección Jurídica, Dirección de Vigilancia de Mercado, y la Gerencia del Centro de Solución de Controversias de Servicios Financieros, los hallazgos e infracciones identificadas; c) Identificar los criterios para la evaluación de los posibles cargos indebidos; d) Coordinar los requerimientos de información y bases de datos que deben ser entregados por el proveedor auditado, con la información de los clientes, e información detallada de la cartera de créditos otorgados, con el fin de conocer la estructura de la cartera e iniciar junto con un consultor de sistemas de información, el proceso de cuantificación de lo cobrado o calculado indebidamente por la entidad evaluada, en caso que ésta no colabore con dicho proceso; e) Identificar y emitir opinión sobre la metodología utilizada por el proveedor para el cálculo y aplicación de las cuotas; Aplicar criterios de evaluación que permitan verificar y evaluar la integridad de la información provista en la base de datos; j) Identificar los procesos relacionados con la obtención de interés y verificar su cálculo de acuerdo a la Ley de

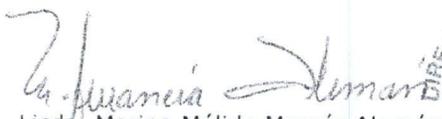
Protección al Consumidor; k) Verificar que la información registrada en las bases de datos estén acorde a lo contratado; l) Validar los montos a ser devueltos y proporcionar los saldos finales de devolución; m) En general, aplicar normas internacionales de auditoría para validar la información proporcionada por La Hipotecaria S.A. DE C.V.; n) Finalizada la auditoría, deberá consignar en un documento final los posibles incumplimientos a la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y demás hallazgos encontrados. **VI. METODOLOGÍA DE TRABAJO:** La contratista deberá presentar la metodología que mejor estime conveniente, considerando los siguientes aspectos: a) Establecer un Mecanismo de coordinación referente al desarrollo técnico de la consultoría con la Dirección de Vigilancia de Mercado de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR; b) Presentar un Plan de Trabajo que incluye un Cronograma de Actividades, que comprenda lo que se propone desarrollar, reflejando claramente la metodología y la duración de todas las actividades y el personal responsable de cada una de las fases de la auditoría; c) Los informes producto de la auditoría deberán ser presentados y discutidos con la Dirección de Vigilancia de Mercado; y d) Las reuniones para presentación de informes serán coordinadas a través de la Dirección de Vigilancia de Mercado. **VII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.** De conformidad con el artículo ochenta y dos Bis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la persona designada por la Defensoría del Consumidor como administradora del Contrato es la Licenciada Ana Ella Gómez, Directora de Vigilancia de Mercado. **VIII. PRODUCTOS ESPERADOS:** La Contratista deberá presentar tres productos: 1) un plan de trabajo que deberá ser presentado dentro de las dos (2) primeras semanas contados a partir del día siguiente de emitida la orden de inicio, a la directora de Vigilancia de Mercado, para que este sea revisado y aprobado a entera satisfacción por la Dirección de Vigilancia de Mercado; 2) un informe de avance, que deberá ser presentado dentro de las ocho (8) primeras semanas después de aprobado a entera satisfacción el plan de trabajo por la administradora del contrato y 3) un informe final que deberá ser presentado por la contratista cuatro (4) semanas después de aprobado el informe de avance, para que este sea revisado y aprobado a entera satisfacción por la licenciada Ana Ella Gómez, directora de Vigilancia de Mercado. Los contenidos mínimos de los productos deberán estar dispuestos de acuerdo a lo establecido en el romano V de los Términos de referencia. **IX. FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La Contratista deberá efectuar los servicios de Auditoría en las instalaciones de la HIPOTECARIA, S.A. DE C.V., en lo que fuere procedente. **X. CESIÓN:** Queda expresamente prohibido a la Contratista traspasar o ceder a cualquier título los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La trasgresión de esta disposición dará lugar a la caducidad del contrato procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XI. GARANTÍAS:** La Contratista presentará a la Defensoría del Consumidor, una garantía de Cumplimiento de Contrato consistente en una fianza, por el diez por ciento (10%) del monto total del contrato. La Garantía de Cumplimiento de Contrato, tendrá una vigencia de cinco (5) meses y deberá ser presentada dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la firma del presente contrato. El monto de la Garantía de Cumplimiento de Contrato, será pagadero a la Defensoría del Consumidor como indemnización por las pérdidas que le ocasionare el incumplimiento de las obligaciones contractuales de la Contratista con respecto al Contrato. La Garantía de Cumplimiento de Contrato, será liberada por la Defensoría del Consumidor y devuelta a la Contratista a más tardar dentro de quince

EP

(15) días calendario siguientes a la fecha en que la Contratista haya cumplido sus obligaciones contractuales, si ésta es requerida. **XII. INCUMPLIMIENTO:** En caso de mora en el cumplimiento por parte de la contratista de las obligaciones establecidas del presente contrato se aplicarán las multas establecidas en el artículo ochenta y cinco de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. La contratista expresamente se somete a las sanciones que establece la Ley o del presente contrato las que serán impuestas por la Institución contratante, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. **XIII. EXTINCIÓN.** Este contrato se extinguirá por las causales detalladas en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública LACAP en el artículo noventa y tres. **XIV. PLAZO DE RECLAMOS:** A partir de la recepción formal del servicio la Contratante podrá efectuar los reclamos necesarios respecto a cualquier inconformidad sobre el servicio contratado a la contratista durante el período que dure el contrato y hasta los treinta días posteriores a la vigencia del plazo contractual a través de la administradora del contrato, quien efectuará los reclamos por escrito, detallando el objeto del reclamo y el tiempo en que la contratista deberá subsanarlo después de recibido el reclamo. **XV. MODIFICACIÓN, AMPLIACIÓN Y PRÓRROGA:** De común acuerdo, el presente Contrato podrá ser modificado y/o ampliado en cualquiera de sus partes, o prorrogado en su plazo de conformidad con la Ley, siempre y cuando concurra una de las siguientes situaciones: a) Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, b) cuando existan nuevas necesidades y c) cuando surjan causas imprevistas. En tales casos la Institución contratante emitirá la correspondiente resolución de modificación, ampliación o prórroga del Contrato la cual una vez firmada y aceptada por la Contratista, permitirá acreditar la obligación contractual resultante de dicha ampliación, modificación o prórroga, juntamente con este instrumento. **XVI. DOCUMENTOS CONTRACTUALES:** Forman parte de este Contrato y se tienen por incorporados al mismo, con plena aplicación en lo que no se opongan al presente contrato, los siguientes documentos: a) Términos de Referencia, b) Ofertas del Servicio y c) Garantía de Cumplimiento de Contrato. **XVII. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** De conformidad al artículo ochenta y cuatro incisos primero y segundo de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la Institución contratante se reserva la facultad de interpretar el presente contrato de conformidad con la Constitución de la República, la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, demás legislación aplicable y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga al interés público que se pretende satisfacer de forma directa o indirecta con la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere conveniente. La contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte la institución contratante las cuales le serán comunicadas por medio de la Dirección de Administración. **XVIII. MODIFICACIÓN UNILATERAL:** Queda convenido por ambas partes que cuando el interés público lo hiciere necesario, sea por necesidades nuevas, causas imprevistas u otras circunstancias, la institución contratante podrá modificar de forma unilateral el presente contrato, emitiendo al efecto la correspondiente resolución modificativa, la que formará parte integral del presente contrato. Se entiende que no será modificable de forma sustancial el objeto del mismo, en general, que toda modificación será enmarcada dentro de los parámetros de la razonabilidad y buena fe. **XIX. CASO**

FORTUITO O FUERZA MAYOR: Por motivos de caso fortuito o fuerza mayor y de conformidad al artículo ochenta y seis de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, la contratista podrá solicitar una prórroga del plazo de cumplimiento de las obligaciones objeto del presente contrato, debiendo justificar su solicitud, la cual para que sea efectiva deberá ser aprobado por el Contratante; si procediere la aprobación de la solicitud, la Contratista deberá entregar la prórroga de Garantía de Cumplimiento de Contrato. En todo caso, y aparte de la facultad de la institución para otorgar tal prórroga la misma se concederá por medio de resolución modificativa razonada suscrita por el Contratante, y formará parte integral del presente contrato. **XX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** El Contratante y la Contratista harán todo lo posible por resolver en forma amistosa, mediante negociaciones directas por medio de sus representantes y delegados debidamente acreditados los conflictos o desacuerdos que surjan entre ellos en virtud o con relación al presente contrato, dejando constancia escrita en acta de los puntos controvertidos y de las soluciones en su caso, todo siempre en concordancia con lo dispuesto en el Título VIII, Capítulo I, de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. **XXI. TERMINACIÓN CONTRACTUAL:** Las partes contratantes podrán dar por terminada la relación jurídica que emana del presente contrato, por las causales establecidas en el artículo noventa y tres y siguientes de la LACAP, debiendo en tal caso emitirse la resolución de terminación correspondiente. **XXII. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE:** Para los efectos jurisdiccionales de este contrato las partes se someten a la legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública. **XXIII. NOTIFICACIONES:** Cualquier notificación que deba o pueda darse en virtud de este Contrato se dará por escrito y se considerará dada cuando haya sido entregada a un representante autorizado de la parte a la que esté dirigida, o cuando se haya enviado por correo electrónico, o fax a dicha parte a las direcciones siguientes: Para el Contratante: Defensoría del Consumidor, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, Plan de La Laguna, Calle Circunvalación Nº 20, Antiguo Cuscatlán, Teléfono 2526-9043 y 2526-9047; correo electrónico: uaci@defensoria.gob.sv . Para la Contratista:

Teléfonos _____, telefax: _____, correo electrónico _____
Así nos expresamos los comparecientes, quienes enterados y conscientes de los términos y efectos legales del presente contrato por convenir así a los intereses de nuestros representados, ratificamos su contenido, EN FE DE LO CUAL FIRMAMOS EL PRESENTE CONTRATO, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a los catorce días del mes de junio de dos mil doce.


Licda. Marina Mérida Mancía Alemán
Directora Administrativa
Defensoría del Consumidor




Licda. Wendy Guadalupe Menjivar Díaz.
Administradora Única
BMM & ASOCIADOS, S.A. DE C.V.

Q

