

NOSOTRAS, **VANDA GUIOMAR PIGNATO**, mayor de edad, Abogada, actuando en nombre y representación de la **SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL**, en carácter de Secretaria de Inclusión Social, cuya personería se acredita con: a) Decreto Ejecutivo número Uno, de fecha uno de junio del año dos mil nueve, publicado en esa misma fecha, en el Diario Oficial número noventa y nueve del tomo número trescientos ochenta y tres, de la que consta la creación de la Secretaría de Inclusión Social; b) Acuerdo Ejecutivo número Quince, en donde consta el nombramiento de Secretarios de la Presidencia de la República de El Salvador, de fecha uno de junio del año dos mil catorce, publicado con fecha uno de junio del mismo año en el Diario Oficial número noventa y nueve del Tomo número cuatrocientos tres, de la que consta mi nombramiento como Secretaria de Inclusión Social; y, c) Acuerdo Ejecutivo número doscientos cuarenta y tres de fecha trece de agosto de dos mil catorce, publicado en esa misma fecha, en el Diario Oficial número ciento cuarenta y siete del Tomo número cuatrocientos cuatro, mediante el cual se le faculta para que suscriba documentos como el presente, y que en el transcurso de este instrumento se denominará la "SIS", y **YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ**, mayor de edad, Máster en Ciencias Políticas, actuando en nombre y representación de la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**, en carácter de Presidenta, cuya personería se acredita con el Acuerdo Ejecutivo número Veintiuno de fecha uno de junio del año dos mil catorce, publicado en esa misma fecha en el Diario Oficial número noventa y nueve, Tomo número cuatrocientos tres, de la que consta mi nombramiento como Presidenta de la Defensoría el Consumidor, y que en el transcurso de este instrumento se denominará "Defensoría del Consumidor".

CONSIDERANDO:

- I Que según lo prescrito en el art. 1 de la Constitución de la República, se reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, estableciéndose además en el art. 3 de la carta magna que todas las personas son iguales ante la Ley, por lo que para el goce de los derechos civiles no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, raza, sexo o religión.
- II Que los fenómenos de la exclusión social implican que los derechos humanos, que son iguales para toda persona, sin distinción alguna, incluyendo la distinción por razón de género, se gozan y ejercitan de manera diferenciada entre hombres y mujeres, generándose estándares prácticamente desiguales e inequitativos de los que existen para los hombres en el ámbito del respeto, la garantía y la realización de tales derechos, no sólo por actores estatales, sino también por actores no estatales, debido a los estereotipos y roles diferenciados que artificialmente se han construido en el marco de una sociedad donde imperan divisiones basada en género de las relaciones políticas, laborales, sociales y económicas, entre otras.
- III Que con el ánimo de superar las inequidades de género y los efectos especialmente acentuados de la exclusión social de las mujeres, se hace indispensable un abordaje

integral que permita a las entidades estatales desarrollar una mirada diferenciada, en clave femenina, de sus competencias y atribuciones, las cuales, conjuntamente con otras intervenciones del Estado, la sociedad, la comunidad y la familia, podrían lograr la superación de los factores estructurales y de estereotipo que perpetúan en la práctica y el ideario e imaginario colectivo, las discriminación y la violencia contra la mujer, cuando éstas son basadas en razones de género.

- IV Que el Programa Ciudad Mujer, impulsado y coordinado por la Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia de la República, tiene como propósito contribuir a mejorar las condiciones de vida de las mujeres salvadoreñas mediante la facilitación de servicios esenciales, ofrecidos o coordinados por centros de atención integral ubicados estratégicamente en el país, y que son conocidos como Sedes de Ciudad Mujer.
- V Que el Programa Ciudad Mujer está basado en cuatro principios rectores, que operan como pilares conceptuales y de funcionamiento, a saber: equidad de género, enfoque de derechos humanos, integralidad de acciones y abordaje territorial. Dichos principios orientan las distintas actividades que se desarrollan al interior de cada Sede de Ciudad Mujer las cuales se circunscriben en los siguientes módulos: atención a la violencia de género, autonomía económica, cuidado infantil, educación colectiva, y salud sexual y reproductiva.
- VI Que la Secretaría de Inclusión Social, tiene dentro de sus atribuciones velar por la generación de condiciones que permitan el desarrollo y protección de la familia, la eliminación de las distintas formas de discriminación, favoreciendo, al mismo tiempo, la inclusión social y el desarrollo de las capacidades de acción ciudadana entre las mujeres, para lo cual podrá celebrar toda clase de convenios o acuerdos.
- VII Que de conformidad con lo prescrito en el art. 1 de la Ley de Protección al Consumidor, corresponde a la Defensoría del Consumidor, como Institución gestora, ser la orientadora de las políticas para la protección de los derechos de los consumidores, por lo que está interesada en cooperar en el desarrollo económico de las mujeres emprendedoras en condición de vulnerabilidad.
- VIII Que ambas Instituciones tienen el firme propósito de sumar sus esfuerzos para favorecer la inclusión social de las mujeres con el objeto de promover y desarrollar la protección de todas aquellas consumidoras; a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

POR TANTO:

En uso de nuestras facultades, hemos decidido suscribir el presente,

CONVENIO DE COOPERACIÓN

CLÁUSULA 01 - OBJETIVO GENERAL

El presente Convenio tiene por objeto la habilitación, funcionamiento y regulación de una Ventanilla de la Defensoría del Consumidor que brinde Asistencia y Asesoría jurídica consistente en recepción de reclamos, así como los demás servicios de la Defensoría del Consumidor, así como servicios de orientación y educación en materia de consumo en adelante "la Ventanilla", que operará dentro de cada una de las Sedes de Ciudad Mujer existentes al momento de la suscripción del presente Convenio, así como de las restantes que sean inauguradas o puestas en operatividad en el futuro.

CLÁUSULA 02 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Brindar la orientación jurídica sobre derechos de los consumidores a las mujeres usuarias de Ciudad Mujer que lo soliciten, por medio de los servicios que brinda la Defensoría del Consumidor, recepción de reclamos, asesorías jurídicas en materia de consumo, seguimientos de casos y charlas; principalmente en temas de protección de los derechos que poseen las mujeres consumidoras, a través de las Unidades de Atención a las usuarias existentes al momento de la suscripción del presente Convenio, así como de las que puedan existir en el futuro, conforme con el ordenamiento jurídico aplicable;
2. Apoyar el empoderamiento de la mujer como consumidora y proveedora, a través de la asistencia técnica sobre buenas prácticas como proveedoras de bienes o servicios.

CLÁUSULA 03 – COMPROMISOS

Para garantizar el adecuado cumplimiento de los objetivos mencionados en las cláusulas precedentes, se asumen los siguientes compromisos, para cuyo cumplimiento se observará una conducta basada en la buena fe:

- A. De la Secretaría de Inclusión Social frente a la Defensoría del Consumidor:
 1. Designar dentro de la infraestructura en la que operen las Sedes de Ciudad Mujer, un espacio físico que albergará a la Oficina, en la cual desarrollará su trabajo, el personal asignado a la misma y que permitirá la atención del público.
 2. Proveer el equipo y mobiliario básico para garantizar el adecuado funcionamiento de la oficina, así como el equipo informático **de acuerdo a la disponibilidad de cada Sede de Ciudad Mujer.**
 3. Asegurar los servicios de energía eléctrica, conectividad de internet, agua potable, telefonía, limpieza, seguridad, fotocopiadora, facsímil y escáner, con el propósito de garantizar el adecuado funcionamiento de la Ventanilla. La Secretaría de Inclusión Social, podrá emitir reglamentaciones sobre el uso de los mismos, los que serán previamente notificados a la Defensoría del Consumidor para los efectos correspondientes. La eliminación de alguno de esos servicios, o la agregación de otros no enumerados, se oficializará mediante un intercambio de notas.

9. Reconocer que los Protocolos de Ciudad Mujer, aprobados por la persona titular de la Secretaría de Inclusión Social, son de cumplimiento obligatorio dentro del Módulo de Autonomía Económica. Los Protocolos de Ciudad Mujer son elaborados de manera participativa, sobre una base de criterios técnicos y a partir de las experiencias prácticas que se desarrollan en las Sedes de Ciudad Mujer. La Defensoría del Consumidor podrá sugerir modificaciones a los Protocolos de Atención, en función de las experiencias, mediante intercambio de notas dirigidas a la persona titular de la Secretaría de Inclusión Social;
10. Informar a la Secretaría de Inclusión Social de las acciones y actividades que desarrolle en el marco del presente Convenio;
11. Presentar a la Secretaría de Inclusión Social los informes que le sean solicitados, la periodicidad o frecuencia, contenidos, formatos y cualquier otra característica de los informes, serán definidos mediante intercambio de notas; y,
12. Cualquier otro que sea necesario para el buen desempeño del Programa Ciudad Mujer, en alguna o todas las Sedes de Ciudad Mujer. La modalidad de cumplimiento de este numeral, en particular la identificación explícita de los compromisos a los que se refiere este numeral, se concretará mediante intercambio de notas.

CLÁUSULA 04- COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

La Secretaría de Inclusión Social reserva para sí, el uso de los derechos de comunicación y publicidad sobre eventos que se lleven a cabo con relación al presente Convenio o al Programa Ciudad Mujer; en ese sentido, cualquier iniciativa de comunicación o publicidad que impulse la Defensoría del Consumidor, respecto del Programa Ciudad Mujer, deberá ser consultada y aprobada por la Secretaría de Inclusión Social. Como consecuencia de lo anterior, el uso por parte de la Defensoría del Consumidor de la imagen institucional de Ciudad Mujer, en cualquier evento tales como foros, entrevistas y conferencias, y en el material promocional, formativo, etc., deberá ser antecedido por el permiso de la Secretaría de Inclusión Social. Para acreditar lo anterior bastará un intercambio de notas.

CLÁUSULA 05- COORDINACION INTERINSTITUCIONAL

La Directora de Descentralización será la persona que represente a la Defensoría del Consumidor en el Comité Técnico Institucional, que busca la coordinación de las acciones entre las instituciones, dedicado a compartir las experiencias entre las Sedes de Ciudad Mujer y ajustar los Protocolos de Atención sobre la base de la experiencia, y preservando los principios indicados en el Considerando V del presente Convenio, quien a su vez podrá delegar en sus funciones a personal de la Dirección de Descentralización.

El enlace institucional participará en las reuniones del Comité Técnico Institucional, para lo cual se avisará a la Defensoría del Consumidor en un plazo no superior a cinco días hábiles previos a la reunión.

CLÁUSULA 06- INTERPRETACIÓN Y CONTROVERSIAS

Toda interpretación o controversia que se derive del presente Convenio, así como lo no previsto en él, respecto a su operación, formalización o cumplimiento, será resuelta de común acuerdo entre las instituciones, mediante intercambio de notas.

CLÁUSULA 07 –VIGENCIA

El presente Convenio tendrá una vigencia de tres años, a partir su firma, siendo prorrogable automáticamente por periodos de igual duración, previa evaluación de las partes y la suscripción de la respectiva Adenda.

CLÁUSULA 08- TERMINACIÓN

El presente convenio podrá darse por terminado por cualquiera de las siguientes causales:

- a) Mutuo acuerdo entre las partes, expresado por medio de intercambio de notas.
- b) Cuando circunstancias nuevas e imprevistas concurren y sea imposible continuar con la ejecución del presente Convenio.

CLÁUSULA 09- DERECHO DE SUPERVISIÓN

La Secretaría de Inclusión Social y la Defensoría del Consumidor tendrán derecho a supervisar el pleno desarrollo de las actividades a realizarse en el marco del presente Convenio. Si en el proceso de la supervisión se encontraran anomalías, mediante intercambio de notas se podrá acordar la corrección de las mismas o la finalización del Convenio, si la gravedad del caso lo amerita.

CLÁUSULA 10- INTERCAMBIO DE NOTAS

Cualquier intercambio de notas, derivado de la implementación de este Convenio será realizado por, y dirigido a, las personas y en las direcciones que se consignan a continuación:

- a) Respecto de la Secretaría de Inclusión Social:
A la Licenciada Matilde Guadalupe Hernández de Espinoza, Subsecretaria de Inclusión Social, por vía epistolar a Secretaría de Inclusión Social, Calle José Martí #15, Colonia Escalón, atrás de la Residencia Presidencial, San Salvador; por vía facsimilar al número 2264-3152; por vía electrónica adjuntando la nota escaneada al correo electrónico mhernandez@inclusion-social.gob.sv; con copia a la Licenciada Ana Ella Gómez, Coordinadora del Módulo de Autonomía Económica de las Sedes de Ciudad Mujer al correo electrónico egomez@ciudadmujer.gob.sv.
- b) Respecto de la Defensoría del Consumidor:

A la Licenciada Lucrecia Georgina Fuentes Mejía, Directora de Descentralización, por vía epistolar a Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, calle Circunvalación #20; por vía facsimilar al número 2526-9056, por vía electrónica adjuntando la nota escaneada al correo electrónico lfuentes@defensoria.gob.sv

CLÁUSULA 11- DISPOSICIONES GENERALES

La Secretaría de Inclusión Social y la Defensoría del Consumidor reconocen que cada una de ellas es independiente y autónoma, y nada de lo expuesto en este Convenio deberá ser considerado e interpretado por un tercero de manera que:

- a) Cualquiera de ellas es responsable por las deudas u obligaciones asumidas por la otra.
- b) Cualquiera de sus empleados representa o compromete a una institución distinta de la que los ha contratado.

En fe a lo anterior, firmamos el presente convenio en dos originales de igual tenor, los cuales quedarán en poder de cada una de las partes, en la ciudad y departamento de Usulután, a los once días del mes de noviembre de dos mil catorce.

VANDA GUIOMAR PIGNATO
Secretaria
Secretaría de Inclusión Social

YANCI GUADALUPE URBINA GONZALEZ
Presidenta
Defensoría del Consumidor