

**CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL  
ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y EL  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

---

La Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Relaciones Exteriores, por medio del Viceministerio de Diáspora y Movilidad Humana, en adelante “las Partes”,

**CONSIDERANDO:**

I) Que el artículo ciento uno de la Constitución de la República, establece que el Estado fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

II) Que según la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría del Consumidor tiene como objetivo proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, así como coordinar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, y dentro de sus competencias se encuentra la celebración de convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la Ley de Protección al Consumidor y demás normativas de consumo aplicables.

III) Que el Ministerio de Relaciones Exteriores, es la Institución responsable de la política exterior del Estado Salvadoreño, función que la lleva a cabo a través de relaciones jurídico-político-económicas y diplomáticas, así como de cooperación externa a nivel bilateral, regional y multilateral.

IV) Que la Ley Especial para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante salvadoreña y su Familia establece que es imperativo garantizar la protección de los derechos de las personas migrantes salvadoreñas y sus familias por medio de políticas públicas de atención integral y desarrollo mediante la coordinación sectorial e intersectorial.

V) Que, de acuerdo al Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, compete al Ministerio de Relaciones Exteriores, por medio del Viceministerio de Diáspora y Movilidad Humana impulsar el respeto y garantía de los derechos humanos de la diáspora; coordinar y articular políticas públicas, procesos y acciones de asistencia humanitaria, reintegración y desarrollo, y promover el fortalecimiento de sus vínculos con el país.

VI) Que el artículo cincuenta y ocho del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo dispone, que las diversas Secretarías de Estado y las instituciones oficiales autónomas se coordinarán y colaborarán en el estudio y ejecución de los programas y proyectos sectoriales, que por la naturaleza de sus atribuciones les corresponda conjuntamente desarrollar, para cuyo efecto unirán esfuerzos y recursos físicos y financieros.

VII) Que la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Relaciones Exteriores, conscientes de que es indispensable y necesaria la cooperación interinstitucional, para dar cumplimiento, en especial, al artículo uno de la Constitución de la República, y en general, al ordenamiento jurídico vigente, desean aunar esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos de ésta, y así garantizar la protección de los derechos de la diáspora salvadoreña que realiza actividades de comercio y consumo en El Salvador, mediante el acercamiento de los diferentes servicios y atenciones que presta dicha entidad autónoma;

VIII) Que con el propósito de beneficiar a la diáspora salvadoreña, mediante una mejor atención consular y el desarrollo de programas de retorno, vinculación y protección, se hizo necesario fortalecer el servicio consular salvadoreño, por medio de la creación de un Fondo de Actividades Especiales para la Atención a los Salvadoreños y Salvadoreñas en el Exterior y para las Personas Retornadas, según Decreto Legislativo número seiscientos diecisiete del veintitrés de febrero del año dos mil diecisiete.

IX) Que el Comité del Fondo de Actividades Especiales para la Atención a los salvadoreños y salvadoreñas en el Exterior y para las Personas Retornadas, COFOSALEX, aprobó el Proyecto “Protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña” en fecha 1 de febrero de 2022.

Los titulares de las instituciones supra referidas, ACORDAMOS celebrar el presente CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, el cual se regirá por las cláusulas siguientes:

### **PRIMERA OBJETO**

El presente Convenio tiene por objeto establecer el marco de las relaciones de cooperación, colaboración y apoyo entre la Defensoría del Consumidor y el Ministerio de Relaciones Exteriores, para la ejecución de la protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña, con énfasis en un primer proyecto (Anexo 1).

### **SEGUNDA COMPROMISOS DE LAS PARTES**

**POR PARTE DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES:**

- 1) Proporcionar recursos financieros para la adquisición, instalación, funcionamiento y mantenimiento de los kioscos digitales interactivos de atención al consumidor; asimismo, el software a utilizar. Los recursos destinados para este fin, serán facilitados por ambas instituciones.

- 2) Gestionará los espacios al interior de las Representaciones Diplomáticas y Consulares y las oficinas descentralizadas en los centros comerciales para la instalación de los kioscos digitales interactivos de atención al consumidor, según se ha definido en el “Proyecto de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña”.
- 3) Facilitar los espacios para el desarrollo de las jornadas y las atenciones brindadas a la diáspora.
- 4) Asignar un número de opción en el consulado virtual que dirija a la atención de consumo en el Call Center de la Defensoría del Consumidor, así mismo facilitará la conexión de internet para la comunicación de los medios digitales de ambas instituciones.
- 5) Convocar a través de las Representaciones Diplomáticas y Consulares a la diáspora para la participación en las encuestas de estudios de consumo, jornadas de capacitación y apoyará en los aspectos logísticos.
- 6) Apoyar a la Defensoría del Consumidor en el diseño de material a utilizar para la estrategia comunicacional.
- 7) Realizar actividades conjuntas en beneficio de la diáspora.
- 8) Realizar los procesos correspondientes para la adquisición, compra y entrega del equipo necesario para el funcionamiento del Proyecto.

#### POR PARTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:

- 1) Proporcionar recursos financieros para la adquisición, instalación y funcionamiento del software que utilizarán los kioscos digitales interactivos de atención al consumidor. Los recursos destinados para este fin, serán facilitados por ambas instituciones.
- 2) Brindar capacitación constante por parte del personal de la Defensoría del Consumidor a personal técnico designado en las Representaciones Diplomáticas y Consulares, y las oficinas descentralizadas del Ministerio de Relaciones Exteriores en los centros comerciales.
- 3) Elaborar y compartir material informativo sobre el kiosco digital interactivo de atención al consumidor y para el fomento del cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor por parte de inversionistas de la diáspora.
- 4) Elaborar y compartir material propio de cada tema brindado en la capacitación.
- 5) Asumir los gastos en boletos aéreos, alojamiento, alimentación y transporte de su personal, en actividades que se lleven a cabo en modalidad presencial, tanto en el exterior como en las oficinas descentralizadas.
- 6) Elaborar y compartir informes del número de atenciones brindadas a la diáspora y datos estadísticos mensuales de la ejecución del Proyecto.
- 7) Proporcionar actualización y mantenimiento del software a utilizar en el kiosco digital interactivo.
- 8) Delegar a un enlace para coordinación y seguimiento.

#### AMBAS PARTES:

Se comprometen a realizar cualquier otro compromiso que sea necesario para el buen desempeño del presente Convenio y el “Proyecto de protección integral de los derechos de consumo de la diáspora salvadoreña”.

### **TERCERA ENLACES INSTITUCIONALES**

Para la adecuada coordinación, ejecución y análisis de las actividades que se realizarán en el marco del presente Convenio, las Partes designan como responsables a las áreas siguientes:

- Por el Ministerio de Relaciones Exteriores: Dirección de Diáspora y Desarrollo.
- Por la Defensoría del Consumidor: Dirección de Descentralización.

Tales áreas serán las encargadas de:

1. Elaborar un plan de trabajo que contenga los lineamientos generales y específicos para el desarrollo del trabajo conjunto, así como las metodologías de evaluación del mismo, a fin de procurar el cumplimiento del objeto del presente Convenio.
2. Evaluar el desarrollo de las actividades conjuntas realizadas en razón del presente Convenio e informar a los titulares del Ministerio de Relaciones Exteriores y la Defensoría del Consumidor, sobre los resultados de dichas evaluaciones, identificando posibles mejoras en la ejecución del mismo.
3. También podrán coordinar con otras instituciones públicas o privadas, en el ámbito de sus competencias, para asegurar los objetivos generales del presente Convenio.

Las Partes realizarán sus mejores esfuerzos para implementar el presente Convenio de Cooperación Interinstitucional y sostendrán consultas cuando se considere necesario.

### **CUARTA ANEXOS**

Es entendido entre las Partes que los anexos formarán parte integral y vinculante del presente Convenio.

### **QUINTA MODIFICACIONES**

El presente Convenio podrá ser modificado de común acuerdo por las Partes, por medio de adendas, las cuales constituirán parte integral del este Convenio.

**SEXTA  
SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS**

Las diferencias que pudieran surgir de la interpretación o aplicación del presente Convenio serán resueltas por las Partes a través de consultas y negociaciones.

**SÉPTIMA  
VIGENCIA Y TERMINACIÓN**

El presente Convenio entrará en vigencia a partir de su suscripción y su duración será de un año, prorrogable de forma automática por períodos iguales, siempre y cuando no concurren circunstancias de fuerza mayor que impidan su continuidad, lo que se deberá acordar por escrito, mediante intercambio de notas entre las Partes.

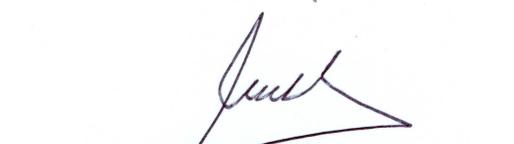
El presente Convenio se firma en dos originales de igual tenor y valor para ser conservados por cada una de las Partes.

Dado en Antiguo Cuscatlán, a los veintinueve días del mes de abril de dos mil veintidós.

**Por la Defensoría del Consumidor**

**Por el Ministerio de Relaciones  
Exteriores**

  
**Ricardo Arturo Salazar Villalta**  
Presidente

  
**Alexandra Hill T.**  
Ministra de Relaciones Exteriores

Testigo de Honor

  
**Cindy Mariella Portal Salazar**  
Viceministra de Diáspora y Movilidad Humana