



PROCURADURÍA GENERAL DE
LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

NOSOTROS: **RENÉ GUSTAVO ESCOBAR ALVAREZ**, del
domicilio de _____, con Documento Único de
Identidad número _____ actuando en nombre
y representación de la Procuraduría General de la República, institución del Ministerio
Público, del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria: cero
seis uno cuatro guion cero uno cero uno dos cuatro guion cero cero cinco guion cinco,
que en adelante podrá denominarse "**LA PROCURADURÍA**" o "**La PGR**", en mi calidad
de Procurador General de la República, según consta en el Decreto Legislativo número
trescientos sesenta y tres, publicado en el Diario Oficial número ochenta y dos, tomo
cuatrocientos treinta y cinco, de fecha dos de mayo de dos mil veintidós, por medio del
cual fui electo en el referido cargo para el periodo de tres años, contado a partir del dos
de mayo de dos mil veintidós y que concluirá el uno de mayo de dos mil veinticinco, por
lo que estoy plenamente facultado para otorgar actos como el presente; y **RICARDO
ARTURO SALAZAR VILLALTA**, del
domicilio de _____ portador de mi Documento
Único de Identidad y Número de Identificación Tributaria

actuando en nombre y representación de la Defensoría del
Consumidor, 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 cero seiscientos catorce guion
ciento ochenta mil ochocientos cinco guion ciento uno guion cuatro, que en adelante
podrá denominarse "**LA DEFENSORÍA**" o "**La DC**", calidad que acredito con: a)
Certificación de Acuerdo Ejecutivo número DOSCIENTOS TREINTA, emitida por el
señor Secretario Jurídico de la Presidencia, licenciado Conan Tonathiu Castro en fecha
veintisiete de abril de dos mil veintitrés, en la que consta que mediante el Acuerdo
Ejecutivo número DOSCIENTOS TREINTA dado por el señor Presidente de la

Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), se eliminan los datos personales de las partes intervinientes (arts. 6 literales "a" y "f", 24 de la LAIP), ya que estos los hacen identificables, por lo que, se ha procedido a su protección en el presente documento.

República Nayib Armando Bukele Ortiz, a los veintisiete días del mes de abril de dos mil veintitrés, se me nombró como Presidente de la Defensoría del Consumidor a partir del día dos de mayo de dos mil veintitrés para terminar período legal de funciones que finaliza el primero de mayo del año dos mil veintiocho, publicado en el Diario Oficial número SETENTA Y OCHO, tomo número CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE, de fecha veintiocho de abril de dos mil veintitrés; b) Certificación de Acta de Juramentación de Funcionarios Públicos, que consta en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la República, extendida por el señor Secretario Jurídico de la Presidencia, licenciado Conan Tonathiu Castro en fecha veintisiete días del mes de abril de dos mil veintitrés, donde consta que rendí la protesta constitucional correspondiente el día veintisiete días del mes de abril de dos mil veintitrés, de conformidad a los artículos doscientos treinta y cinco de la Constitución de la República, sesenta y seis, sesenta y siete y sesenta y ocho de la Ley de Protección al Consumidor; y quienes en conjunto podemos denominarnos **“LAS PARTES”**.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo ochenta y seis de la Constitución de la República, dispone, que los órganos del Gobierno ejercerán el poder público de forma independiente, dentro de las respectivas atribuciones y competencias que les establecen la Constitución y las leyes, siendo éstas indelegables, pero los órganos del gobierno colaborarán entre sí.
- II. Que, según el artículo 194, romano II de la Constitución de la República, le corresponde al Procurador General de la República: dar asistencia legal a las personas de escasos recursos económicos, y representarlas judicialmente en la defensa de su libertad y de sus derechos laborales; asimismo, ejercer las demás atribuciones que establezca la ley.
- III. En ese orden, la ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, aprobada según Decreto legislativo número 837, de fecha cuatro de marzo de dos mil veintiuno, publicada en el Diario Oficial Número 93, Tomo 431, de fecha dieciocho de mayo de dos mil veintiuno y que entró en vigencia el día dieciocho de

noviembre de dos mil veintiuno, establece, en su artículo 3 parte final, corresponde a la Procuraduría General de la República, brindar servicios de mediación y conciliación con un enfoque de Derechos Humanos, de inclusión y no discriminación. A su vez, dentro de sus principios rectores, contenidos en el art. 5 literal f) de la misma Ley, se observa la Promoción de la cultura de paz: cumplimiento de valores y actitudes que rechazan la violencia procurando mecanismos para la solución pacífica de las controversias mediante el diálogo y la resolución alterna de conflictos.

- IV. Que, en el artículo 17 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, se encuentran las atribuciones del señor Procurador General, específicamente, en el literal h), establece: Garantizar el servicio de mediación y conciliación como solución alterna de conflictos, y promover por medio de sus funcionarios, la cultura de Paz; y en el literal i) otorgar la acreditación respectiva a los centros de mediación y a las personas mediadoras y llevar un registro nacional de los centros de mediación y conciliación públicos y privados.
- V. De igual manera, en el artículo 64 de la referida Ley, se regulan las funciones de la Unidad de Mediación y Conciliación, y en su literal a) se establece la de facilitar la solución de conflictos o discrepancias de naturaleza familiar, patrimonial, penal, convivencia comunitaria, laboral, escolar, electoral y demás materias que sean procedentes. Finalmente, en el artículo 69 de la citada ley, se encuentran las funciones del Coordinador o Coordinadora de la Unidad de Acreditación de Mediadores, Conciliadores y Centros de Mediación, entre las cuales se encuentran: la función de brindar formación al personal de los centros de mediación; acreditar a las y los mediadores tanto internos como externos, y llevar un registro de los centros y del personal acreditado por la Procuraduría General de la Republica.
- VI. Que el artículo 101 de la Constitución establece que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país, una existencia digna del ser humano, promoviendo además el desarrollo económico y social, para lo cual fomentará los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores.

- VII. Que según la Ley de Protección al Consumidor – LPC-, la Defensoría del Consumidor tiene como objetivo fundamental 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.
- VIII. Que a los efectos de dar cumplimiento al objetivo anteriormente descrito, la Defensoría del Consumidor se ha constituido como una Institución pública que se encarga de transformar realidades a favor de los consumidores mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento y aplicación del marco jurídico, la vigilancia efectiva de los mercados, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios que presta la Defensoría del Consumidor, ejerciendo la potestad sancionadora y restitutiva de derechos.
- IX. Que dentro de la gama de competencias atribuidas a la Defensoría del Consumidor, a los efectos de cumplir sus objetivos y transformar las realidades a favor de los consumidores, mediante los diferentes mecanismos detallados en el considerando que precede, se le ha facultado a través de lo consignado en el artículo 58 literales b), d), y e) de la LPC, respectivamente para “Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios”, “Celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de esta ley; y, “Promover la educación y formación permanente de los consumidores, realizando actividades de información, organización y orientación en materia de consumo, con el objeto de prevenir las violaciones a los derechos de los consumidores”.
- X. Que, se ha considerado dentro de la Ley de Protección al Consumidor, la Mediación como una de las formas alternas por medio de las cuales se puede resolver los conflictos entre consumidores y proveedores (arts. 115 al 118 de la LPC).

- XI. Que, a efecto de contribuir en el desarrollo y facilitar la comunicación interinstitucional, LAS PARTES, han expresado su voluntad de cooperar y coordinar acciones de interés mutuo en el ámbito de sus competencias.

POR TANTO:

Sobre la base de las consideraciones anteriores, y en las calidades antes mencionadas, LAS PARTES acordamos suscribir el presente **"CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR"** el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

I. OBJETO

El objeto del presente Convenio es, establecer las condiciones generales para la cooperación, coordinación y prestación de servicios entre LAS PARTES, a fin de crear estrategias de acercamiento para aunar esfuerzos en el fortalecimiento del talento humano de ambas instituciones, tanto en materia de protección de los derechos del consumidor para el personal de LA PROCURADURÍA, como en la acreditación del personal y los centros de solución de controversias de LA DEFENSORÍA, para brindar el servicio de mediación como método de resolución alterna de conflictos, y facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios de la Defensoría del Consumidor.

II. COMPROMISOS DE LAS PARTES

A partir de la suscripción del presente Convenio, ambas PARTES nos comprometemos a:

- a) Realizar acciones y actividades coordinadas para la atención y solución de casos de las personas consumidoras, sean estos colectivos o individuales.
- b) La cooperación y coordinación interinstitucional, para fortalecer la prestación de los servicios que LAS PARTES brindan a la ciudadanía de conformidad a sus competencias, obteniendo acompañamiento técnico y administrativo para el fortalecimiento en sus áreas de actuación con un principal enfoque en el esfuerzo de diseñar y ejecutar acciones que estén orientadas a fortalecer los métodos alternos de solución de conflictos.

- c) Establecer e implementar un plan de trabajo para la ejecución del presente Convenio.
- d) Coordinar y realizar reuniones periódicas entre enlaces, los que serán nombrados por los titulares de ambas instituciones, con el objeto de dar seguimiento y monitoreo a los compromisos adquiridos, formulando las recomendaciones que se estimen pertinentes.
- e) Elaborar un mecanismo de comunicación permanente entre ambas instituciones.
- f) Garantizar de manera integral la protección de los derechos de los consumidores y de las personas usuarias.
- g) Informar cambios realizados a nivel de referentes u otros que puedan afectar la efectividad de la comunicación.
- h) Implementar jornadas de capacitación de acuerdo a sus competencias, para facilitar el trabajo coordinado entre ambas instituciones.
- i) Colaborar de manera general y oportuna para la mejor consecución de los fines del presente Convenio.

COMPROMISOS DE LA PROCURADURÍA

- a) "La PGR" acompañará el esfuerzo técnico del servicio de mediación que se ofrecerá en los Centros de Solución de Controversias de "La DC" a nivel nacional.
- b) "La PGR" proveerá a las personas consumidoras, los espacios físicos necesarios para ser atendidos cuando sea un caso mediable en materia de consumo, y facilitará el acceso a las plataformas de atención, por medio de los enlaces que se determinen, a través de las Unidades de Mediación y Conciliación de las diferentes Procuradurías Auxiliares, para acercar o derivar los servicios de "La DC" en aquellos casos que proceda remitir.
- c) "La PGR" brindará la asistencia técnica y acompañamiento durante el proceso para la acreditación de los centros de solución de controversias y el personal de

- "La DC", con la formación en mediación con una duración de 64 horas (8 jornadas), dirigidas al personal designado por "La DC" que cumpla el perfil de mediador y demás requisitos establecidos para la acreditación.
- d) "La PGR" facilitará los modelos de los documentos legales para brindar el servicio de mediación en "La DC".
 - e) "La PGR" brindará charlas informativas al personal de "La DC" sobre los criterios, requisitos y tipologías de casos que se atienden en las unidades de mediación de la PGR, para la derivación correspondiente.
 - f) "La PGR" llevará un registro de los centros de mediación y del personal acreditado en "La DC".
 - g) "La PGR" brindará seguimiento al funcionamiento de los centros de mediación acreditados en "La DC".
 - h) "La PGR" coordinará para que el personal de las unidades locales de mediación y conciliación de las Procuradurías Auxiliares, deriven los casos de personas consumidoras a "La DC", cuando los casos no sean mediables y sean competencia de "La DC".
 - i) "La PGR" se compromete a acompañar a "La DC" en el esfuerzo de diseñar y ejecutar acciones que estén orientadas a fortalecer los medios alternos de solución de conflictos.

COMPROMISOS DE LA DEFENSORÍA

- a) "La DC" se compromete a capacitar al talento humano de "La PGR", en materia de derechos del consumidor y los métodos alternos de solución de conflictos aplicados de conformidad a la Ley de Protección al Consumidor.
- b) "La DC" pondrá a disposición de "La PGR", la habilitación de ventanillas de atención descentralizada o ventanillas virtuales, para la atención de personas

usuarias de "La PGR" para recibir asesoría o para la recepción de denuncia en materia de consumo.

- c) "La DC" brindará la capacitación y seguimiento a las personas enlaces de "La PGR" para que faciliten el acceso a los servicios de "La DC", a través de las plataformas o sistemas necesarios para la atención de aquellos casos que no sean mediables.
- d) "La DC" se compromete a acreditar sus Centros de Solución de Controversias y mediadores institucionales, a través de la Unidad de Acreditación en Mediación y Conciliación de "La PGR".

III. PLAZO

El presente Convenio tendrá un plazo de vigencia de tres años contados a partir de la fecha de suscripción, pudiendo prorrogarse dicho plazo por períodos iguales, por mutuo acuerdo entre las partes. Asimismo, los plazos de los Anexos de Ejecución se establecerán de mutuo acuerdo por LAS PARTES.

IV. PROVISIONES FINANCIERAS

Los pagos, si procedieran de acuerdo a lo definido en los Anexos de Ejecución, deberán ser realizados exclusivamente mediante las vías oficiales habilitadas por las instituciones. Ningún empleado está autorizado para recibir pagos en nombre de LAS PARTES.

El precio y las condiciones para los pagos serán determinados en los Anexos de Ejecución suscritos, con base en los precios y condiciones fijados por la ley o aprobados por LAS PARTES.

V. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Queda entendido que, la propiedad intelectual de la información compartida por las instituciones, sus sistemas informáticos y de los bienes que fueren brindados, le

corresponde a la parte que los ha proporcionado y su uso será exclusivamente para fines institucionales oficiales, en los términos establecidos en los Anexos de Ejecución.

VI. USO DEL NOMBRE O DISTINTIVO, COMUNICACIÓN Y VISIBILIDAD.

LAS PARTES se comprometen a colaborar, a facilitar y permitirse entre sí, la publicación de toda la información derivada de las acciones que se implementen en el marco del presente acuerdo, ante los medios de comunicación; y a cuidar la visibilidad de la participación, en las actividades y materiales que se publiquen en virtud del presente acuerdo, que serán iguales en cuanto a tamaño, ubicación y relevancia visual.

La utilización del nombre o distintivo de cada institución, exigirá previo consentimiento y autorización por escrito, de cada una de LAS PARTES.

VII. PROHIBICIONES

El presente convenio, prohíbe ceder parcial y totalmente a terceros los derechos provenientes del mismo o darle uso distinto al objetivo establecido en este Convenio. Ninguna de LAS PARTES podrá asumir la representación de la otra frente a terceros, aun cuando las actividades que se realicen sean conjuntas.

VIII. CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA

LAS PARTES podrán utilizar la información proporcionada al amparo de este Convenio Marco, de conformidad a las instrucciones de la parte que la provee, y estará sujeta al mismo tratamiento de confidencialidad o reserva al que se encuentra sometida en la institución que la originó; salvo lo dispuesto en las leyes relativas a la materia de acceso a la información pública y otras pertinentes, o con la autorización expresa de la parte que la proporcionó.

Se entenderá sujeto a esta obligación, todo el personal de ambas Instituciones que intervengan en el manejo de dicha información, aún y cuando posteriormente dichas personas dieran por terminada su relación de trabajo con la institución que originó y/o recibió la información.

IX. ADMINISTRACIÓN DEL CONVENIO

Designamos como enlaces institucionales y administradores del presente Convenio Marco, a quienes funjan como Director o Directora de Descentralización, y como Director o Directora de Centro de Solución de Controversias, por parte de LA DEFENSORÍA; y por LA PROCURADURÍA, nombran a quienes funjan como Procurador o Procuradora Especializada de Mediación y Conciliación, y como Coordinador o Coordinadora de la Unidad de Acreditación en Mediación y Conciliación. Las personas designadas tendrán bajo su responsabilidad la implementación, seguimiento y evaluación del mismo, debiendo, LAS PARTES notificar cualquier cambio que se produzca en la designación de los administradores y/o enlaces del presente Convenio Marco.

La comunicación entre LAS PARTES deberá hacerse por escrito, por correspondencia impresa o electrónica, por medio de los administradores del presente Convenio Marco, para lo cual se establecen los siguientes enlaces: Lucrecia Georgina Fuentes de Chafoya: lfuentes@defensoria.gob.sv, teléfono 25269053, por LA DEFENSORÍA; y Vilma Rosalía Pineda Amaya: vilma.pineda@pgres.gob.sv, teléfono: 2231-9322, por LA PROCURADURÍA.

X. CONDICIÓN NO EXCLUYENTE

El presente Convenio Marco no excluye la firma de acuerdos y convenios específicos y/o multilaterales entre las instituciones suscriptoras y otros organismos públicos o privados, nacionales o internacionales, para la realización de actividades similares y/o complementarias a este Convenio Marco.

XI. ADICIONES Y MODIFICACIONES

El presente Convenio podrá ser adicionado o modificado por LAS PARTES, a fin de facilitar el logro de sus objetivos y el cumplimiento de los Anexos de Ejecución. Las adiciones y modificaciones serán acordadas conjuntamente por escrito entre LAS PARTES, en apego de las condiciones previamente aprobadas y se documentarán

mediante cruce de correspondencia entre LAS PARTES, suscrita en legal forma y durante la vigencia del mismo o de alguna de sus prórrogas y se entenderán incorporadas al mismo, con plena fuerza obligatoria para ellas.

XII. NOTIFICACIONES

LAS PARTES convienen, que para facilitar las comunicaciones y asegurar la continuidad en la cooperación y colaboración de los compromisos adoptados en el presente Convenio, cualquier notificación, citación, emplazamiento, o cruce de correspondencia, deberá ser dirigida por escrito en formato físico o digital por medio de los enlaces institucionales nombrados en la cláusula IX, con el propósito de establecer una relación de comunicación ágil y oportuna, lo cual tendrá efecto desde la fecha de su recepción.

XIII. TERMINACIÓN DEL CONVENIO Y ANEXOS DE EJECUCIÓN

El presente Convenio Marco finalizará cuando concurra cualquiera de las condiciones siguientes:

- i. Cuando LAS PARTES de común acuerdo decidan darlo por terminado.
- ii. Cuando alguna de LAS PARTES considere que la otra no puede cumplir con los términos del Convenio Marco o de sus Anexos de Ejecución; en este caso podrá solicitar por escrito, la terminación del Convenio Marco.

La terminación del Convenio Marco, automáticamente produce la terminación de los Anexos de Ejecución que se hubieran suscrito entre LAS PARTES. La terminación de un Anexo de Ejecución no implica la terminación del Convenio Marco ni de otro Anexo de Ejecución.

En caso de terminación del Convenio Marco, o de sus Anexos de Ejecución, deberán liquidarse todas las obligaciones que se encuentren pendientes a la fecha acordada para su terminación, así como, la prestación de servicios que estuvieren pendientes y el reintegro o devolución de bienes facilitados por cualquiera de LAS PARTES.

LAS PARTES acuerdan, continuar cumpliendo con las condiciones sobre la divulgación de información de conformidad a lo establecido en los Anexos de Ejecución, incluyendo seguridad, uso, derechos de autor, divulgación y todas las otras restricciones impuestas en los Anexos de Ejecución.

XIV. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El presente convenio se regirá, interpretará y ejecutará por las Leyes de la República de El Salvador. En caso de divergencias sobre la interpretación o ejecución del presente Convenio y sus Anexos de Ejecución, las instituciones buscarán la solución armoniosa y equitativa de las mismas, en trato directo; el cual podrá pedirse mediante solicitud escrita, dirigida a la contraparte, en la cual se puntualice el conflicto o diferencias suscitadas, solicitando la fijación del lugar, día y hora para iniciar el mismo, sin transgredir lo dispuesto, en sus respectivas leyes y normativas.

XV. DOMICILIO ESPECIAL

Para los efectos de este Convenio Marco, LAS PARTES señalan como domicilio especial, la ciudad de San Salvador.

EN FE DE LO ANTERIOR y en las calidades antes mencionadas, manifestamos que aceptamos el contenido íntegro del presente Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional, declarando que contiene la manifestación fiel de la voluntad de LAS PARTES; haciendo constar: que leímos el presente documento, y estando de acuerdo con su contenido, objeto, validez y efectos legales del mismo, lo aceptamos, ratificamos y firmamos en dos ejemplares de igual valor y contenido, en la ciudad de San Salvador, a los veintisiete días del mes de julio dos mil veintitrés.


RENÉ GUSTAVO ESCOBAR ALVAREZ
PROCURADOR GENERAL DE LA REPÚBLICA




RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA
PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

