

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.



**CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN  
ENTRE:**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**Y**

**UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS**

**SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**



## REPRESENTANTES LEGALES DE LAS PARTES

Por una parte: **Ricardo Arturo Salazar Villalta**, domicilio  
portador de mi Documento Único de Identidad y  
actuando en  
Número de Identificación Tributaria  
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 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, por otra parte: con  
domicilio portador del Documento Único de Identidad  
número actuando en calidad de **Rector** de la  
**Universidad Gerardo Barrios**, en virtud de lo establecido en el Acta número SIETE de la Junta General  
Universitaria de fecha veintitrés de enero del año dos mil veintidós, y en el ejercicio de sus facultades  
de conformidad a lo dispuesto en los estatutos actualizados establece a la Universidad Gerardo  
Barrios como una Corporación de Utilidad Pública, de carácter permanente, sin fines de lucro, la cual  
en adelante podrá abreviarse como: "la Universidad" o "UGB";

Estando ambas partes facultadas para suscribir instrumentos como el presente, ACUERDAN: Suscribir  
el *Convenio Marco de Cooperación* con base a lo siguiente:

### CONSIDERANDOS:

- I. Que de acuerdo con el artículo 58 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), son competencias de la DC las siguientes:

- 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;
  - Promover la educación y la 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;
  - Realizar y promover investigaciones en el área de consumo;
  - Apoyar, fomentar y llevar un listado de las asociaciones de consumidores acreditadas dentro del Sistema Nacional de Protección del Consumidor (SNPC).
- II. Que, en cuanto al ámbito territorial, el artículo 60 inciso segundo de la Ley de Protección al Consumidor establece, "Según las necesidades del servicio y la disponibilidad de recursos, podrá autorizarse el establecimiento de unidades dependientes de la Defensoría en todo el territorio nacional."
  - III. Que la Defensoría del Consumidor tendrá un Consejo Consultivo compuesto de acuerdo con el art. 72 literal c) de la LPC, por "un representante seleccionado de una terna que para este efecto presenten la Universidad de El Salvador y las universidades acreditadas del país".
  - IV. Que el artículo 118 de la LPC establece "para realizar la mediación y arbitraje, la Defensoría también podrá celebrar convenios con otras entidades públicas y universidades que tengan Centros de Mediación y Arbitraje, quienes deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en esta ley y su reglamento".
  - V. Que la UGB es una institución que se adapta a los cambios e innova constantemente para responder a las necesidades actuales y futuras de la sociedad, mediante la docencia, investigación y proyección social.
  - VI. Que la UGB tiene como principales objetivos: formar profesionales competentes con fuerte vocación de servicio y sólidos principios éticos; promover la investigación en todas sus formas; prestar un servicio social a la comunidad; y, cooperar en la conservación, difusión y enriquecimiento del legado cultural en su dimensión nacional y universal.
  - VII. Que la **DC** y la **UGB** son entidades con personalidad jurídica propia, cuyos instrumentos de creación les permite celebrar convenios de esta naturaleza para el mejor cumplimiento de los fines propuestos.
  - VIII. Que, por todo lo anterior, ambas instituciones se encuentran unidas por una comunidad de intereses y objetivos en el campo académico y social, por lo que consideran conveniente iniciar y acrecentar en el futuro su vinculación académica, estableciendo para ello los instrumentos adecuados para su desarrollo.

Por tanto, haciendo uso de nuestras facultades, con base en las atribuciones legales y en los considerandos anteriores, acordamos suscribir el presente **"CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS"**, el cual se registró por las siguientes cláusulas:

### **CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO DEL CONVENIO**

El presente Convenio de Cooperación, tiene por objeto establecer los mecanismos de cooperación, comunicación y coordinación para promover la investigación en el área del derecho de consumo; la cooperación técnico-académica en proyectos de investigación, proyección social y práctica profesional; acercamiento de servicios institucionales por medio de las oficinas de práctica jurídica; fomento de la organización estudiantil en defensa de los derechos de consumidores; formación en derecho de consumo a docentes, estudiantes y administrativos; y, demás procesos de formación continua de pre y postgrado que sean de interés para las dos instituciones; así como otras responsabilidades adquiridas de mutuo acuerdo entre las instituciones firmantes.

### **CLÁUSULA SEGUNDA. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Establecer las líneas generales sobre las cuales se suscribirán acuerdos bilaterales en cartas de entendimiento o convenios específicos.
2. Realizar proyectos de investigación con la cooperación conjunta en temas prioritarios de interés institucional.
3. Fortalecer mecanismos de cooperación interinstitucional para la realización de concursos, cursos o diplomados, capacitaciones presenciales o virtuales, según corresponda, para el personal de las instituciones firmantes.
4. Promover la formación académica de los estudiantes de la UGB por medio de la práctica profesional, cumplimiento de horas sociales, pasantías remuneradas y no remuneradas y otros similares.
5. Fomentar el acercamiento de los servicios institucionales para la atención a personas consumidoras en la recepción y asesorías en materia de consumo mediante una ventanilla de atención dentro de las instalaciones de la UGB.

### **CLÁUSULA TERCERA. ÁREAS DE COOPERACIÓN**

Para el desarrollo del presente convenio se tomarán en cuenta las siguientes áreas o programas de cooperación:

1. Intercambiar información, conocimiento, experiencias académicas e institucionales con fines académicos y de desarrollo para las partes como proceso de mutuo aprendizaje, siempre que la información no sea de carácter confidencial y el intercambio de esa información esté legalmente permitido.
2. Desarrollar de forma conjunta seminarios, foros, webinars, talleres, conversatorios, congresos, ferias, proyectos de investigación, voluntariado y proyección social de beneficio mutuo.
3. Contribuir bajo mutuo acuerdo con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades o proyectos conjuntos.
4. Promover la participación de estudiantes, egresados y graduados en las diferentes oportunidades laborales.
5. Realizar en cooperación proyectos o actividades determinadas en común acuerdo que beneficien o impacten en la sociedad.

De las anteriores áreas, así como de otras que se puedan establecer a futuro, las partes seleccionarán conjuntamente las que les resulten prioritarias o de más expedita ejecución, a propuesta de la coordinación.

#### **CLÁUSULA CUARTA. COMPROMISOS GENERALES DE LAS PARTES**

##### **Por parte de la DC:**

1. Comunicar convocatorias para procesos de selección de personal a desempeñarse en la Oficina Regional de Oriente de la DC, cuando la modalidad del proceso de selección sea mixto o externo, a la Unidad de Vinculación Institucional y brindar apertura a la empleabilidad de estudiantes, egresados y/o graduados de la UGB e informar sobre contratación laboral de candidatos o aceptación de pasantes procedentes de la UGB.
2. Generar espacios y apoyar el proceso para que estudiantes de las diferentes carreras de la UGB puedan realizar visitas técnicas, servicio social, investigaciones de cátedra, prácticas profesionales, pasantías, consultorías y/o proyectos de voluntariado en la DC.
3. Establecer y ejecutar programas de formación y capacitación por parte de la DC a estudiantes que realicen prácticas profesionales, pasantías, horas sociales y otros similares.
4. Facilitar la formación de docentes, estudiantes y personal administrativo en derecho de consumo por medio de webinar, talleres, conversatorios, cursos y diplomados presenciales y virtuales.
5. Facilitar la participación del talento humano de la DC en los procesos de revisión y actualización de los planes de estudio de las diferentes carreras servidas por la UGB y relacionadas con el quehacer institucional de la DC, siempre que ello fuera requerido por escrito.
6. Gestionar con las autoridades correspondientes para que se promueva el funcionamiento de ventanilla de atención a las personas consumidoras de la UGB y personas externas, en la recepción y asesoría en materia de consumo.
7. Planificar, programar y ejecutar actividades como ferias estudiantiles de derechos de consumo; puntos de atención para acercar los servicios de asesoría y recepción de denuncias; y, entrega de material educativo y promoción de servicios en el marco de las ferias universitarias virtuales y presenciales, así como la promoción de la organización de los consumidores de la UGB.

##### **Por parte de la UGB:**

1. Remitir a la DC, por medio de la Unidad de Vinculación Institucional, los perfiles de estudiantes, egresados y/o graduados para que participen en procesos de selección en oportunidades laborales disponibles.
2. Considerar a representantes de la DC en reuniones o mesas de trabajo, eventos u otras acciones de carácter académico e institucional para sumar esfuerzos en torno a acciones a beneficio de la población salvadoreña.
3. Conceder a los empleados de la DC, los porcentajes de descuento en cuotas establecidos en la **Política de Descuento para talento humano de empresas, instituciones y organizaciones**, con el que la UGB cuenta, siempre que se cumplan los criterios establecidos en la misma.
4. Promover con estudiantes de las diferentes carreras la oportunidad de realizar horas sociales, prácticas, voluntariado, proyectos académicos o de investigación, pasantías o consultorías en la DC.

5. Prestar espacios físicos dentro de la universidad para que la DC desarrolle eventos institucionales, como lanzamientos de programas especiales y otras reuniones con diferentes sectores de consumidores y empresarios de la zona oriental.
6. Facilitar los recursos tecnológicos y humanos según capacidad disponible y autorización de las autoridades correspondientes, para brindar atención por medio de una ventanilla a las personas consumidoras de la UGB y personas consumidoras externas, en la recepción y asesoría en materia de consumo.
7. Prestar espacios físicos y acompañamiento de personal de diferentes facultades, estudiantes y docentes, para el desarrollo de actividades como ferias estudiantiles de derechos de consumo; puntos de atención para acercar los servicios de asesoría y recepción de denuncias; y, entrega de material educativo y promoción de servicios en el marco de las ferias universitarias virtuales y presenciales.
8. Promover con las organizaciones estudiantiles existentes en la Universidad el proceso para lograr constituir Asociaciones de Consumidores Universitarios, acompañarlos en el proceso de constitución en colaboración con la DC y facilitar los espacios físicos para su formación y actividades definidas en el Plan de Trabajo Anual.

#### **CLÁUSULA QUINTA. DIVULGACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Las partes podrán utilizar cualquier tipo de medio tecnológico de comunicación con el objetivo de publicar y divulgar las acciones o eventos que se deriven del presente Convenio, con el compromiso de incluir, los respectivos logotipos de las instituciones en todo material publicitario digital e impreso y otras publicaciones impresas como programas e invitaciones alusivas a las actividades que emanen del presente Convenio, previo visto bueno de las Unidades de Comunicaciones de ambas partes.

#### **CLÁUSULA SEXTA. COORDINACIÓN**

Para los fines de coordinación e implementación del presente Convenio, cada parte designará a un coordinador. Los coordinadores tendrán la responsabilidad conjunta de establecer las áreas de interés común en las cuales la cooperación y asistencia aquí convenidas, produzcan óptimos resultados. Para tal propósito, los Coordinadores podrán proponer a sus respectivas autoridades, programas específicos de trabajo, con señalamiento de los alcances y finalidades de la cooperación o asistencia de que se trate, la metodología, los plazos, las obligaciones que asumirán las partes, los costos atribuibles a cada una de ellas y su forma de pago o reembolso y cualquier otra disposición útil y necesaria para el cumplimiento del objeto del presente instrumento.

Se designa como Coordinador del Convenio por parte de la DC a la Gerencia Regional de Oriente, y por parte de la UGB se designa a la Unidad de Vinculación Institucional.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA. ADICIONES Y MODIFICACIONES**

El presente Convenio podrá ser adicionado o modificado por las autoridades de cada institución a fin del logro de sus objetivos, previo acuerdo entre las partes, por medio de un intercambio de notas firmadas por los representantes legales de cada entidad, debidamente aceptadas, las que se entenderán como anexo de este Convenio y formarán parte de este.

**CLÁUSULA OCTAVA. 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 suscriptoras mediante intercambio de notas, reconociendo ambas que los resultados satisfactorios derivados de este dependen del fiel respeto a las cláusulas que lo componen. La nulidad o inaplicabilidad de cualquiera de las cláusulas de este instrumento no afectará la validez de ni la aplicabilidad de las cláusulas.

**CLÁUSULA NOVENA. VIGENCIA**

El presente convenio tendrá una vigencia de carácter indefinido y entrará en vigor a partir de la fecha de su firma.

**CLÁUSULA DÉCIMA. TERMINACIÓN**

El presente Convenio podrá darse por terminado por acuerdo entre las partes o de forma unilateral por una de ellas, debiendo comunicar su voluntad de desvinculación a la contraparte con por lo menos treinta días de anticipación a que surta efectos la terminación de este.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. OTRAS DECLARACIONES**

1. El presente Convenio no establece, ni determina, relación laboral alguna entre la DC y la UGB, siendo sus únicas obligaciones y compromisos los establecidos en el presente Convenio.
2. Cada una de las partes es responsable por sus compromisos asumidos; de forma tal que ni una ni otra son responsables de obligaciones de ninguna naturaleza, contraídas por cada una de ellas frente a terceros.

**EN FE DE LO ANTERIOR**, se firma el presente Convenio en dos ejemplares originales de igual contenido y valor, debiendo quedar un ejemplar en poder de cada una de las partes que lo suscriben; en la ciudad de San Miguel, a los diecisiete días del mes de noviembre de dos mil veintitrés.



**LIC. RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA**  
PRESIDENTE  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



**RECTOR**  
UNIVERSIDAD GERARDO BARRIOS

