

Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), se eliminan datos personales de las partes involucradas en el presente convenio (art. 6 literal "a" de la LAIP), los cuales se ubican en la página 2 del documento.

# **CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**



COMISIÓN  
NACIONAL DE LA  
MICRO Y PEQUEÑA  
EMPRESA

## CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Nosotros, **RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA**, del domicilio de \_\_\_\_\_ con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_

en este instrumento actuando en nombre y representación 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, calidad que acredito con: **a)** Certificación de Acuerdo Ejecutivo número CINCUENTA Y CINCO, emitida por el señor Secretario Jurídico de la Presidencia, licenciado Conan Tonathiu Castro en fecha once de junio de dos mil diecinueve, donde consta que mediante el Acuerdo Ejecutivo número CINCUENTA Y CINCO dado por el señor Presidente de la República, don Nayib Armando Bukele Ortez, a los diez días del mes de junio de dos mil diecinueve, se me nombró como Presidente de la Defensoría del Consumidor a partir del día once de junio de dos mil diecinueve para terminar período legal de funciones que finaliza el primero de mayo del año dos mil veintitrés, publicado en el Diario Oficial número CIENTO OCHO, tomo número CUATROCIENTOS VEINTITRÉS, de fecha once de junio de dos mil diecinueve; **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 once de junio de dos mil diecinueve, donde consta que rendí la protesta constitucional correspondiente el día diez de junio de dos mil diecinueve, 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, en el transcurso del presente instrumento se denominará **LA DEFENSORÍA**; y por otra parte; **PAUL DAVID STEINER WHIGHAM**, del domicilio \_\_\_\_\_ con Documento Único de Identidad número \_\_\_\_\_

actuando en nombre y representación en mi calidad de Presidente de la Junta Directiva de la **COMISIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**, Institución Autónoma de Derecho Público del domicilio de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce - ciento cincuenta y un mil ciento

diecisiete - ciento seis - uno, calidad que compruebo por medio de: **a)** Decreto Legislativo número OCHOCIENTOS TREINTA Y OCHO, de fecha quince de noviembre de dos mil diecisiete, publicado en el Diario Oficial número DOSCIENTOS VEINTIDÓS, Tomo CUATROCIENTOS DIECISIETE, correspondiente al veintiocho del mismo mes y año, en donde consta que se reformó el contenido de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa y se creó la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, como una Institución Autónoma de Derecho Público, con personalidad jurídica y patrimonio propio; con autonomía administrativa y técnica, la cual estará regida por una Junta Directiva que es su Órgano Superior de Dirección y que el Presidente de la misma tiene la facultad de otorgar actos como el presente, previa autorización de la Junta Directiva; **b)** Acuerdo Ejecutivo número OCHENTA Y CUATRO, de fecha catorce de junio de dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial número CIENTO ONCE, Tomo CUATROCIENTOS VEINTITRÉS, correspondiente al mismo día, por medio del cual se me nombró como Presidente de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, a partir de esa fecha y para terminar un período legal de funciones de cinco años que finaliza el día seis de diciembre de dos mil veintidós; **c)** Certificación emitida por el Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, Conan Tonathiu Castro, el día catorce de junio de dos mil diecinueve, en la cual consta que en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva esa Presidencia, se encuentra el Acta de las once horas del referido día, en la que se advierte que fui juramentado como Presidente de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; y **d)** Certificación del PUNTO CUATRO PUNTO DOS PUNTO TRES del Acta número VEINTIOCHO, extendida en esta ciudad el día treinta y uno de julio de dos mil diecinueve, en la cual consta que en sesión de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, celebrada en la ciudad de San Salvador el día treinta del referido mes y año, se acordó autorizarme para suscribir convenios de cooperación con entidades públicas y privadas, quien en adelante me denominaré "CONAMYPE"; y, conjuntamente denominados "Las Partes". En este acto, contando con las facultades necesarias y suficientes, acordamos celebrar el presente convenio de cooperación.

#### CONSIDERANDO:

- 1) Que el Art. 101 de la Constitución de la República establece que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tienda a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna de ser humano; por lo que, el Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Asimismo, con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores;



COMISIÓN  
NACIONAL DE LA  
MICRO Y PEQUEÑA  
EMPRESA

- II) Que según la Ley de Protección al Consumidor, la Defensoría 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. En dicho sentido, el Art. 58 letra d) del referido cuerpo normativo faculta a la Defensoría para celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la Ley;
- III) Que por Decreto Legislativo No. 838 de fecha 15 de noviembre de 2017, publicado en el Diario Oficial No. 222, Tomo 417 correspondiente al día 28 del mismo mes y año, se reformó el contenido de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa y se creó la Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, como una Institución Autónoma de Derecho Público, la cual tiene por objeto promover la creación de una cultura empresarial de innovación, calidad y productividad, que contribuya al avance en los proceso de producción, mercadeo, distribución y servicio al cliente de las MYPE dentro de la estrategia de desarrollo del país;
- IV) Que de conformidad a lo establecido en el Art. 34 de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa, las MYPE que reúnan los requisitos de la ley, deberán considerarse consumidoras para los efectos de la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto a los actos jurídicos que celebren con sus proveedores. Lo anterior no las exime de su responsabilidad como proveedoras en su relación con el consumidor final;
- V) Que se ha desarrollado un proyecto conjunto denominado "Protección Integral de los derechos de las personas consumidoras MYPES de El Salvador", el cual tiene como objetivo salvaguardar los derechos de las personas consumidoras MYPES y fomentar entre los emprendedores prácticas respetuosas a favor de las personas consumidoras de bienes y servicios, desde una acción interinstitucional colaborativa entre la Defensoría del Consumidor, CONAMYPE y otras instancias de gobierno pertinentes a través del acercamiento de los servicios para mejorar el ejercicio de los derechos de las MYPES, la promoción de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y otras normativas vinculantes, y el fortalecimiento de las capacidades en derecho de consumo como consumidores y en disposiciones de la LPC como proveedores;

- VI) Que ambas instituciones están conscientes de la importancia de fomentar, proteger y desarrollar a las micro y pequeñas empresas del país, para lo cual de forma trasversal se pueda fortalecer su capacidad de atención hacia los consumidores, así como su excelencia en la venta de productos y servicios, para que se integren e incidan de mejor forma en el desarrollo económico nacional y territorial, de forma inclusiva, sostenible y justa, siendo este un componente para lograr de manera conjunta las políticas y planes de ambas instituciones.

**POR TANTO:**

Acordamos suscribir el presente **Convenio Interinstitucional de Cooperación**, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

**CLAÚSULA PRIMERA. OBJETIVO DEL CONVENIO**

El presente Convenio tiene por objeto establecer el marco de las relaciones de cooperación, colaboración y apoyo entre la Defensoría y la CONAMYPE, a fin de crear estrategias de acercamiento, aunar esfuerzos para fortalecer la protección del consumidor, y facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios de la Defensoría del Consumidor; asimismo, fomentar entre los emprendedores de bienes y servicios, adscritos a la CONAMYPE, prácticas respetuosas a favor de las personas consumidoras. Así mismo establecer lineamientos generales para el desarrollo exitoso del Programa Interinstitucional de "Protección Integral de los derechos de las personas consumidoras MYPES de El Salvador".

**CLAÚSULA SEGUNDA. COMPROMISO DE LAS PARTES**

**POR PARTE DE CONAMYPE:**

- a) Designará, dentro de la infraestructura de los principales puntos de atención de CONAMYPE que operan a nivel nacional, un espacio físico en el que albergará la ventanilla virtual de servicios de asesoría y recepción de controversias de consumo de La Defensoría; asimismo se dispondrá de espacios para el desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos, en los que se facilite principalmente la conciliación en cualquiera de sus modalidades.
- b) Proveerá el equipamiento y mobiliario básico para garantizar el adecuado funcionamiento de la ventanilla virtual; así como el mobiliario para realizar conciliaciones.



COMISIÓN  
NACIONAL DE LA  
MICRO Y PEQUEÑA  
EMPRESA

- c) Asegurará el funcionamiento de la ventanilla en las instalaciones de la CONAMYPE;
- d) Dará un uso adecuado al equipo tecnológico instalado, incluyendo su puesta en funcionamiento y apagado cuando sea necesario;
- e) Utilizará adecuada y efectivamente los recursos materiales que eventualmente aporte La Defensoría;
- f) Proveerá personal que oriente a los ciudadanos hacia el uso de la ventanilla virtual;
- g) Destinará espacios para la realización de capacitaciones presenciales y/o virtuales para las MYPES en temáticas relacionadas con disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor, normativas relacionadas, entre otras leyes relacionadas, así mismo para la realización de acciones formativas en Derecho de Consumo a las personas consumidoras.
- h) Colaborar en cualquier otra actividad relacionada con el objeto de cumplir lo estipulado en este Convenio, y que se encuentre dentro de las competencias de la institución.
- i) Integrará en los requisitos de las MYPES adscritas el deber de tener calibrados los instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (balanzas).
- j) Proveerá a la Defensoría del Consumidor de forma periódica, la base de las MYPES acreditadas para consulta al momento en que estas interpongan denuncias.

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

- a) Capacitará al personal de CONAMYPE para realizar actividades en apoyo a la atención de las personas consumidoras MYPE de los diferentes puntos de atención, así como designará, a personal capacitado en los servicios que brinda la Defensoría, para atender cada una de las ventanillas virtuales que se habiliten en los principales puntos de atención de CONAMYPE. El personal prestará sus servicios de forma regular con base a la programación establecida que dependerá de la demanda de las personas usuarias, pudiendo ser comprendida entre los días lunes a viernes en el horario laboral establecido en dicha entidad;

- b) Tomará todas las acciones necesarias para garantizar la continuidad de servicio de las ventanillas virtuales en los horarios y franjas establecidas, y en la medida de lo posible su no interrupción; Asimismo realizará las acciones de divulgación de dichos horarios a través de página web, redes sociales, así como los distintos medios que tenga a disposición la Defensoría.
- c) Proveerá el mantenimiento preventivo y correctivo correspondiente al equipo tecnológico de las ventanillas virtuales;
- d) Asegurará que el personal destinado a las ventanillas virtuales se desempeñe con eficacia, eficiencia, máxima calidad, calidez humana y respetando la confidencialidad de los usuarios;
- e) Solicitará la previa anuencia del titular de CONAMYPE, respecto de cualquier cambio que desee realizar en el espacio físico de las ventanillas virtuales de sus principales puntos de atención.
- f) Asegurará que en las ventanillas virtuales de los principales puntos de atención de CONAMYPE se brinden los servicios de recepción de denuncias y asesorías en materia de consumo y seguimientos a los casos ingresados en la Defensoría;
- g) Promoverá y realizará acciones formativas en derechos de las personas consumidoras, así como acciones de participación y organización ciudadana entre los consumidores MYPES;
- h) Brindará talleres y cursos virtuales a las MYPES sobre las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y demás normativa de consumo vigente, en materia de etiquetado general y nutricional de alimentos y bebidas, buenas prácticas de manipulación de alimentos, medidas de bioseguridad, cantidad de producto en preempacado de los alimentos y bebidas, publicidad, promociones y ofertas, comercio electrónico e instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático (balanzas) a fin de proteger la salud y los intereses económicos de las personas consumidoras, y en armonía con el Marco normativo aplicable a El Salvador;
- i) Cumplirá de forma obligatoria, los protocolos de los puntos de atención de la CONAMYPE. La Defensoría podrá sugerir modificaciones a los protocolos de atención, en función de experiencias, mediante intercambio de notas dirigidas a la persona titular de la CONAMYPE;



COMISIÓN  
NACIONAL DE LA  
MICRO Y PEQUEÑA  
EMPRESA

- j) Proporcionará material informativo, de divulgación y educativo en materia de consumo, para que sea entregado a las personas usuarias que visiten los puntos de atención de la CONAMYPE, de acuerdo a disponibilidad de presupuesto;
- k) Informará a la CONAMYPE de las acciones y actividades que desarrolle en el marco del presente Convenio, a través de las personas designadas como enlaces institucionales;
- l) Presentará a la CONAMYPE los informes técnicos sobre los servicios brindados por la ventanilla virtual en sus puntos de atención, con base a solicitud. En los casos de requerimientos de información eventuales, sean internos o externos, serán solicitados mediante cruce de notas y otros medios técnicos, donde se detalle la periodicidad o frecuencia, contenidos, formatos, y cualquier otra característica de los informes;
- m) Cualquier otro compromiso que sea necesario para el buen desempeño del Programa de Protección Integral a las personas consumidoras en las MYPES.

#### **CLAÚSULA TERCERA. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.**

Ambas partes designarán a representantes institucionales, que se encargarán 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 de la CONAMYPE y La Defensoría, sobre los resultados de dichas evaluaciones, identificando posibles mejoras en la ejecución del mismo.

Las partes acuerdan designar respectivamente sus representantes:



- Representante de la CONAMYPE:

Nombre: **Martha Aldana de Coto**

Cargo: Directora de Desarrollo Empresarial

Correo electrónico: [maldana@conamype.gob.sv](mailto:maldana@conamype.gob.sv)

Teléfono: 2592-9004

- Representante de La Defensoría:

Nombre: **Lucrecia Georgina Fuentes de Chafoya**

Cargo: Directora de Descentralización

Correo electrónico: [lfuentes@defensoria.gob.sv](mailto:lfuentes@defensoria.gob.sv)

Teléfono: 2526-9053

Las Partes designarán dentro de su personal a una persona que se encargará de la coordinación, supervisión y solución de dificultades en aspectos operativos de la recepción y trámites de denuncias.

Así mismo habrá un(a) Director(a) de Descentralización que será el o la representante de La Defensoría en cuanto a todas las actividades que en general deben desarrollarse para la ejecución del presente Convenio, relacionadas a la descentralización del servicio, quien a su vez podrá delegar sus funciones en algún subalterno debidamente autorizado.

#### **CLAÚSULA CUARTA. 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 instituciones mediante intercambio de notas.

La nulidad o inaplicabilidad de cualquiera de las cláusulas de este instrumento no afectará la validez ni a la aplicabilidad del resto de las cláusulas.



COMISIÓN  
NACIONAL DE LA  
MICRO Y PEQUEÑA  
EMPRESA

#### **CLAÚSULA QUINTA. VIGENCIA.**

El presente Convenio entrará en vigencia desde la fecha de su firma, y su plazo será por CINCO AÑOS. Asimismo, será prorrogado automáticamente a menos que una de las partes exprese lo contrario. Podrá ser modificado por mutuo acuerdo de las partes, previa solicitud por escrito de cualquiera de las partes con treinta días de antelación.

#### **CLAÚSULA SEXTA. TERMINACIÓN.**

El Convenio podrá darse por terminado por las siguientes causas:

- a) Mutuo acuerdo entre las partes expresado por medio de intercambio de notas.
- b) Cuando circunstancias nuevas o imprevistas concurren y sea imposible continuar con la ejecución del presente Convenio.
- c) De manera unilateral, siempre que una de las partes lo notifique así a la otra; y

En caso de terminación del Convenio, ambas partes se comprometen a cumplir con sus compromisos establecidos de la forma indicada en la cláusula segunda de este Convenio. En ese caso, se establecerá un plazo prudencial de hasta noventa días para formalizar la terminación del Convenio, todo con el fin de que se concluyan los planes o programas que estén en ejecución al momento en que se acuerde la finalización del mismo.

#### **CLAÚSULA SÉPTIMA. DISPOSICIONES GENERALES**

CONAMYPE y La Defensoría reconocen que cada una de ellas es independiente, y nada de lo expuesto en este Convenio deberá ser considerado o interpretado por un tercero de manera que:

1. Cada una de las partes es responsable por sus propias deudas u obligaciones asumidas; de manera tal que ni una ni otra son responsables de obligaciones de ninguna naturaleza, contraídas por cada una de ellas frente a terceros.

2. Cualquiera de sus empleados no representa ni compromete a una institución distinta de la que los ha contratado.

El presente Convenio complementa o enriquece cualquier otro que haya sido establecido previamente entre la CONAMYPE y La Defensoría.

**EN FE DE LO ANTERIOR**, firmamos el presente Convenio en dos ejemplares originales de igual tenor, los cuales quedarán en poder de cada una de las partes; en la ciudad de Antigua Cuscatlán, a los trece días del mes de abril de dos mil veintiuno.

  
  
**RICARDO ARTURO SALAZAR VILALTA**  
Presidente  
Defensoría del Consumidor

  
  
**PAUL DAVID STEINER WHIGHAM**  
Presidente  
Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa