

**9th United Nations Conference on Competition and Consumer Protection
Room XIX, Palais des Nations
Geneva
7-11 July 2025**

**El Salvador:
Protecting and empowering consumers in the age of
Artificial Intelligence**

**Presentation
Speaking points included**

*Mr. Ricardo Salazar President
Consumer Protection Agency El Salvador*

This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UN Trade and Development.

El Salvador: **Protecting and empowering** **consumers in the age of** **Artificial Intelligence**

Ricardo Salazar
President



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



Priorities: Government commitment to digital transformation

- El Salvador prioritizes the modernization of its infrastructure to improve services for the population
- Establishment of an appropriate legal and institutional framework:
 - ✓ In 2023, the **General Law for Digital Modernization** was approved.
 - ✓ In 2024: **Cybersecurity Law**
 - ✓ In 2024: **Law on Personal Data Protection**.
 - ✓ In 2025: Creation of the National Artificial Intelligence Agency.
 - ✓ In 2025: **Law for the Promotion of Artificial Intelligence and Technology**; and other regulations.
- It is important to develop a legal and institutional framework that allows us to adequately regulate the digital transformation of the services provided in our country, including the government services provided to our population.

Digital Transformation in

Defensoria del Consumidor

- In 2024, a tool for the automation of the administrative sanctioning procedure was implemented.
- By the end of 2024, the strategic project **"Migration of physical infrastructure to the Google cloud and implementation of Virtual Assistant with AI"** was presented.
- The project consists of using Google services with Artificial Intelligence for consumer services, as well as Infrastructure, Big Data, Analytics, and Cybersecurity.
- This project is currently in the development phase and is expected to start operations in 2026.





Benefits of the **Virtual Assistant**

- Consumers will be able to inquire 24/7 about their cases.
- Automated information analysis:
 - Pattern recognition
 - Improved decision-making for the institution
- The main goal of Defensoría del Consumidor is to ensure the implementation of the tool with an ethical, inclusive and safe approach, aligned with national and international regulatory frameworks.

Challenges for an effective AI

AI training:

It requires clean, structured and high-quality data.

Skills building and cultural change:

Staff must shift to supervisory and analytical roles, overcoming internal resistance due to fear of replacement and organizational inflexibility.

Infrastructure and capabilities:

Modern equipment and expertise in data science and digital ethics are needed.

Regulatory compliance:

Defensoría should align its processes with current national and international frameworks.

El Salvador aims to use AI to strengthen consumer protection with transparency, efficiency and accountability

Ricardo Salazar
President



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR





Thank you for your attention!



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

UNCTAD in the advancement of AI for consumer protection

1

UNCTAD acts as a global facilitator, promoting dialogue among member countries.

2

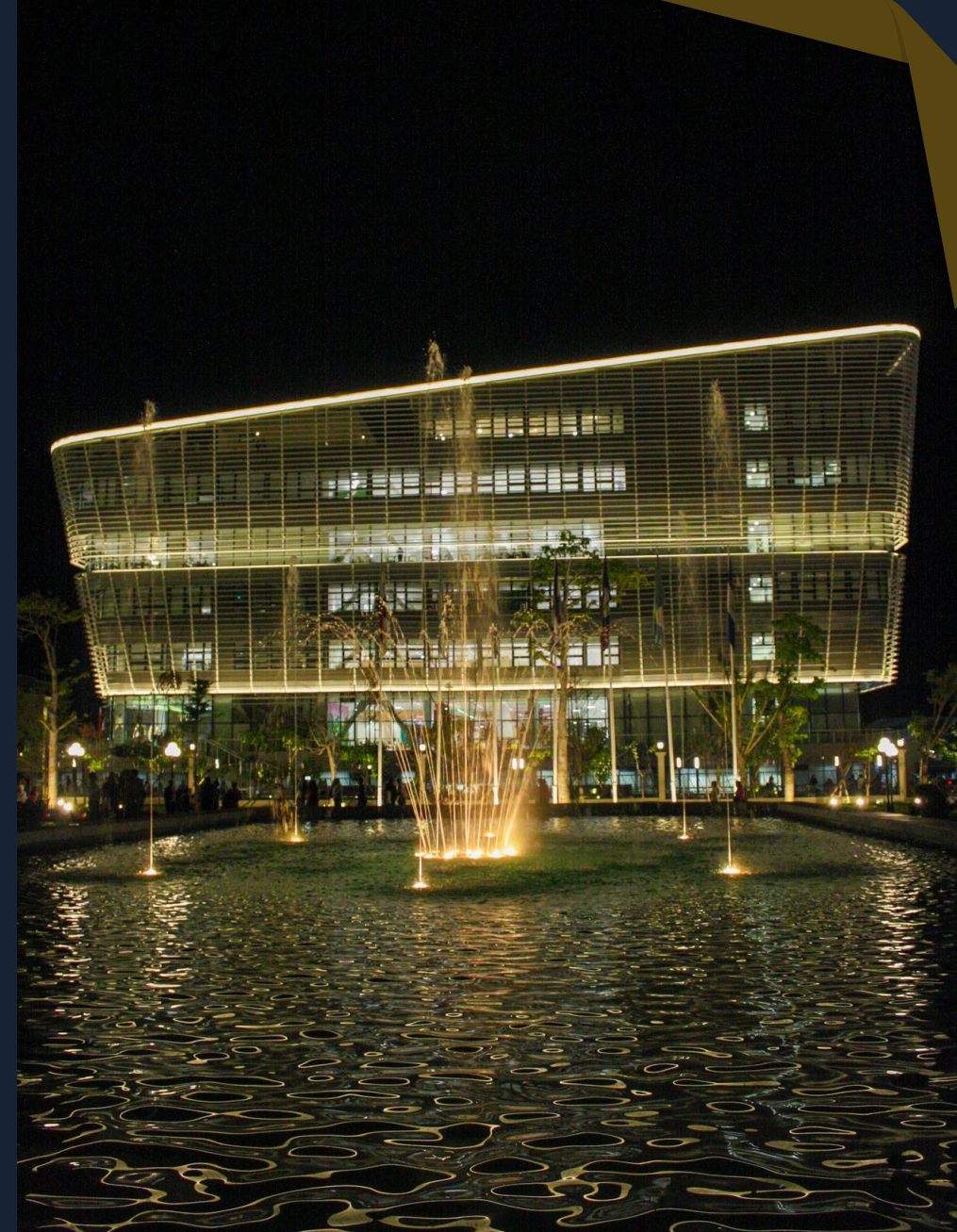
These spaces enable the exchange of experiences on the use of AI among consumer protection agencies.

3

Mutual learning fosters self-evaluation and continuous process improvement.

4

It is recommended to strengthen these cooperation mechanisms, promoting inclusive and effective strategies that guarantee rights and participation in the digital environment.



¿Podría compartir con nosotros cuáles considera que son las principales prioridades o desafíos para El Salvador al asegurar que las tecnologías de IA se aprovechen de una manera que empodere y salvaguarde a los consumidores, especialmente dadas las limitaciones actuales en infraestructura y capacidad institucional? (intervención de 10 minutos)

Buenos días.

Señor Presidente(a) y Estimados ponentes de la sesión sobre “Protección y empoderamiento de los consumidores en la era de la IA”

Honorables Ministros, Excelencias, Distinguidos delegados, Damas y caballeros.

Es un honor participar en esta conferencia y aportar la visión de trabajo del Gobierno de El Salvador, liderado por el Presidente Nayib Bukele, en materia de protección al Consumidor en la era de la Inteligencia Artificial.

1. Compromiso Gubernamental con la transformación digital

Un primer aspecto dentro de las prioridades que ha logrado prestarle atención El Salvador para asegurar la utilización de la Inteligencia Artificial, deseo compartir es el compromiso de nuestro gobierno para impulsar la modernización de su infraestructura y sistemas en la prestación de los servicios que presta a la población, por esta razón, que en el año 2023 se aprobó la **Ley General para la Modernización Digital del Estado**, cuyo objeto es establecer un marco normativo para la implementación, desarrollo y transformación digital.

Adicionalmente, El Salvador aprobó un marco normativo sobre el desarrollo, investigación y aplicación responsable de la IA, y la Protección de datos de Personales y Ciberseguridad, a manera de garantizar la transparencia y la protección de información sensible de la población en general.

Debiendo destacar que en el caso de El Salvador, se cuenta con importantes marcos legales relacionados a la implementación de herramientas tecnológicas, entre ellas el IA, en distintos planos:

- **Ley de Ciberseguridad -2024-** es establecer un marco legal para proteger los sistemas, redes y datos digitales del país, tanto del sector público como privado, contra amenazas cibernéticas
- **Ley de Protección de Datos Personales- 2024-** que tiene como objetivo proteger el derecho a la privacidad y la autodeterminación informativa de las personas, asegurando que el tratamiento de sus datos personales se realice de manera legítima, controlada e informada.
- **La Ley de Fomento a la Inteligencia Artificial y Tecnologías- 2025-**, cuyo objetivo es promover el desarrollo, la investigación y la aplicación responsable de la IA, mediante un marco normativo integral que gestione riesgos y establezca salvaguardas; en esta se crea la **Agencia Nacional de Inteligencia Artificial (ANIA)- 2025-**, como entidad autónoma encargada de establecer criterios regulatorios, desarrollar un marco de evaluación de riesgos y coordinar acciones con otras instituciones del Estado.

- **La normativa en materia de protección de datos y ética algorítmica**, que refuerza las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales y la Ley de Ciberseguridad (2024), exigiendo a las entidades informar de manera clara a los usuarios sobre el uso de IA con fines comerciales, en aras de garantizar la transparencia y la protección de derechos fundamentales.

Es importante de desarrollo del marco legal e institucional nos permite normar adecuadamente la transformación digital de los servicios que presta en nuestro país, incluidos los servicios del gobierno a nuestra población.

Transformación Digital en la Defensoría del Consumidor

Bajo este lineamiento, la Defensoría del Consumidor emprendió un proyecto de innovación institucional, que incluye el rediseño de procesos clave, asumiendo el reto de incorporar el uso de nuevas tecnologías en su labor de protección a los consumidores, entre ellas la IA.

En el **2024**, la Defensoría del Consumidor dio un paso significativo hacia la modernización tecnológica al incorporar una solución digital que **automatiza** la generación de resoluciones iniciales y finales en el **procedimiento administrativo sancionador** contra proveedores. Esta herramienta, diseñada y liderada por un personal especializado en innovación digital y con conocimiento sólido de dicho proceso, combinó el uso de inteligencia artificial, programación y servicios gratuitos de Google para crear plantillas automatizadas de manera masiva, lo que ha permitido optimizar tiempos y recursos. Gracias a su implementación, se ha incrementado en un 55% la emisión de resoluciones sancionatorias en comparación con años anteriores.

Por otro lado, durante el último trimestre de 2024 la Defensoría del Consumidor presentó el proyecto de **Migración de infraestructura física a la nube de Google e implementación del Asistente Virtual con IA**, que fue seleccionado por su impacto positivo y directo en la economía de la población salvadoreña.

El proyecto consiste en utilizar los servicios de Google con Inteligencia Artificial, Infraestructura Moderna, Big Data, Analytics, y Ciberseguridad; así como el acompañamiento necesario para implementar y desplegar soluciones tecnológicas que impulsen la modernización de nuestra institución; **actualmente este proyecto se encuentra en fase de desarrollo y se espera que inicie operación en 2026**

Beneficios de asistente virtual con IA

Esta nueva herramienta, será de gran beneficio para los consumidores, ya que podrán realizar consultas sobre el estado sus casos 24/7. Asimismo, permitirá que la institución tome decisiones inteligentes al contar con análisis automatizados de la información, por ejemplo, se podrá evaluar rápidamente un aumento de denuncias en proveedores específicos bajo la misma infracción, lo cual permitiría evaluar la colectivización del caso.

Tomando la diversidad de proyectos que está impulsando el gobierno de El Salvador, una de las prioridades que identificamos como Defensoría del Consumidor, es garantizar que la implementación de tecnologías de inteligencia artificial se traduzca en una herramienta efectiva para empoderar y proteger a los consumidores, especialmente en contextos donde aún enfrentamos limitaciones de infraestructura tecnológica y capacidades institucionales.

En el corto plazo, nuestro objetivo inmediato es poner en marcha el Asistente Virtual basado en IA, que nos permitirá ampliar nuestra capacidad de atención al ciudadano, optimizando los

recursos humanos y técnicos existentes. Este proyecto representa una oportunidad clave para reducir brechas de acceso a la información, brindar respuestas más ágiles y mejorar la experiencia del consumidor. Sin embargo, somos conscientes de que esta implementación debe realizarse con un enfoque ético, inclusivo y seguro, alineado con los marcos normativos nacionales e internacionales en materia de protección de datos, derechos digitales y no discriminación.

Desafíos de la implementación del asistente virtual con IA

Dentro del proceso de implementación del asistente virtual con inteligencia artificial, uno de los principales desafíos es el proceso de “entrenamiento” del sistema. Este requiere la incorporación de información precisa, relevante y estructurada, lo que implica contar con datos limpios, oportunos y de calidad. Sin una adecuada gestión de datos, la IA corre el riesgo de ofrecer respuestas imprecisas o descontextualizadas, afectando negativamente al consumidor y la credibilidad institucional.

Asimismo, el éxito de la implementación depende en gran medida de la capacitación del personal. Esta no debe limitarse al uso técnico de la herramienta, sino que debe promover una nueva visión institucional, en la cual se valore el potencial de la IA para optimizar recursos y mejorar la atención a los consumidores. Es fundamental que el personal comprenda que su rol evoluciona hacia la supervisión de procesos automatizados, en lugar de enfocarse únicamente en tareas repetitivas. Sin embargo, este cambio cultural puede generar resistencias internas, motivadas por el temor al reemplazo laboral, el desconocimiento tecnológico o las estructuras jerárquicas rígidas propias de muchas instituciones públicas.

Otro aspecto relevante es la inversión en infraestructura tecnológica complementaria. En muchos casos, será necesario adquirir nuevos equipos, actualizar sistemas, y fortalecer capacidades institucionales (ciencia de datos, uso ético, etc) para asegurar el funcionamiento eficiente de las soluciones basadas en IA amigables e intuitivas para el personal que las utilizará.

Por último, la Defensoría del Consumidor debe adecuar sus procesos internos a los marcos regulatorios vigentes en materia de inteligencia artificial en El Salvador y marcos de referencia y estándares internacionales.

¿Cómo puede la UNCTAD ayudar a los Estados miembros a desarrollar estrategias inclusivas y efectivas para utilizar la IA en beneficio de los consumidores, al mismo tiempo que se garantiza su protección y participación en este panorama digital en evolución? (pregunta para todos: intervención 3 minutos cada uno)

A la fecha, UNCTAD ha actuado como facilitador entre los países miembro, fomentando espacios de diálogo, que permiten identificar experiencias relevantes de cada una de las agencias de protección al consumidor a nivel global. Como muestra de ello, la Defensoría del Consumidor ha participado en el Grupo de Trabajo Informal sobre protección del Consumidor en el comercio electrónico (informal working group on Consumer Protection in e-commerce) co-liderando junto con la Oficina de Competencia y Protección de los Consumidores de Polonia (Office of Competition and Consumer Protection) la elaboración de la Lista de Verificación para las autoridades responsables de hacer cumplir la ley al utilizar la IA (Checklist for enforcement

authorities using AI). Es importante destacar que este documento también cuenta con testimonios de Corea del Sur, Tailandia y Zambia.

Es importante reconocer, que este intercambio de experiencias motiva a la autoevaluación y por ende, promueve mejoras en los procesos de las agencias, enfocándonos en brindar un servicio eficiente y de calidad para los consumidores.

Finalmente, reitero el fundamental papel de UNCTAD para fomentar espacios de diálogo entre los países, que permitan conocer experiencias de desarrollo e implementación de las nuevas tecnologías en beneficio de los consumidores.