

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA



Defensoría del consumidor

transparencia@defensoria.gob.sv
www.defensoria.gob.sv

INDICE

PRESENTACION	5
DISPOSICIONES GENERALES	6
Finalidad	
Objetivo	
Principios	
Sujetos de la Política	
Marco legal	
LINEAS DE ACCIÓN Y MECANISMOS	8
1) Interacción con la ciudadanía y acceso a la información	
1.1. Oficina de Información y Respuesta (OIR)	
1.2. Sección de Transparencia en la página web.	
2) Rendición de cuentas en forma oportuna	
2.1. Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.	
2.2. Memoria anual de labores.	
2.3. Informes de gestión técnica y financiera de proyectos.	
3) Prevención y combate a cualquier acto de corrupción	
3.1. Promoción y atención de denuncias.	
3.2. Vigilancia del cumplimiento de la ley contra el enriquecimiento ilícito.	
3.3. Proactividad en la denuncia de todo acto de corrupción.	
4) Capacitación de las y los servidores públicos	
4.1. Plan de capacitación y sensibilización interna	
4.2. Adecuación de la normativa interna.	
Seguimiento y evaluación de la Política	



Defensoría del consumidor

PRESENTACIÓN

En su discurso de toma de posesión del gobierno, el 1 de junio de de 2009, el Señor Presidente de la República afirmó que “transparencia, combate a la corrupción y a todas las formas de despilfarro y desvío del dinero público, serán cosas sagradas en nuestro gobierno”.

En cumplimiento de este compromiso, la Defensoría del Consumidor ha formulado su Política de Transparencia, la cual busca institucionalizar los deberes de rendir cuentas, entregar información, prevenir y eliminar cualquier acto de corrupción, así como, poner en funcionamiento mecanismos que permitan recibir y atender reclamos relacionados con la aplicación de esta Política.

Esta Política no representa una concesión o un favor de la Defensoría, sino que es simple y sencillamente una muestra más de la convicción que tenemos con el servicio público; las y los ciudadanos tienen todo el derecho a pedir cuentas, solicitar y recibir información y explicaciones, así como a vigilar que las y los servidores de la Defensoría del Consumidor realicemos nuestras funciones en forma con probidad y transparencia.

Para ello, este instrumento establece no solo objetivos y principios, sino que también desarrolla las principales líneas de acción y mecanismos que La Defensoría pone en marcha en su apuesta por la transparencia; destacando por ejemplo, la apertura y funcionamiento de la Oficina de Información y Respuesta a la ciudadanía, la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas y la activación de mecanismos de prevención y persecución de cualquier acto de corrupción, entre otros.

Somos conscientes de que los hechos son más importantes que las palabras, por eso, previo al lanzamiento público de esta Política ya hemos avanzado en su implementación; así lo demuestran las audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas en San Salvador (4 de junio), San Miguel (7 de junio) y Santa Ana (10 de junio) y la publicación en la Memoria de Labores de La Defensoría, del presupuesto institucional y las sanciones impuestas por el Tribunal Sancionador a proveedores infractores de la Ley de Protección al Consumidor, todo aplicable al período junio 2009 – mayo 2010.

Dejamos entonces en sus manos la Política de Transparencia de la Defensoría del Consumidor y les invitamos a ser nuestros aliados y nuestros contralores para que esta Política sea un instrumento transformador y garante de la probidad y transparencia en esta importante institución del Estado.

José Armando Flores Alemán
Presidente Defensoría del Consumidor

San Salvador, junio de 2010.

DISPOSICIONES GENERALES

Finalidad

La Política de Transparencia de la Defensoría del Consumidor sirve como un instrumento orientador del compromiso institucional de garantizar probidad, transparencia y rendición de cuentas para con la población salvadoreña.

Objetivo

Desarrollar una cultura democrática y transparente en las actuaciones de La Defensoría, facilitando el acceso a la información pública, institucionalizando la rendición de cuentas y haciendo uso de procedimientos orientados a la prevención y eliminación de cualquier acto de corrupción.

Principios

- * Principio de legalidad: Las y los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor, actúan conforme a lo que la ley le manda y no tienen más atribuciones que la que ésta les asigna.
- * Principio ético: Las y los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor, se desempeñan con supremacía del interés público, probidad, no discriminación, imparcialidad, justicia, transparencia, confidencialidad, responsabilidad, disciplina, legalidad, lealtad, decoro, eficiencia, eficacia, y rendición de cuentas.
- * Principio de responsabilidad: Las y los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor, asumen sus responsabilidades con eficiencia, eficacia y oportunidad.
- * Principio de excelencia: Las y los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor, realizan su trabajo con calidad, efectividad y disciplina.
- * Principio de máxima publicidad: Las y los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor, asumen el deber de que sus actos tengan plena publicidad, en el marco de los límites establecidos en la ley.
- * Principio de atención prioritaria: Las y los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor, tienen como interés primordial la atención a los usuarios y usuarias bajo criterios de equidad.

Sujetos de la Política

La presente Política es de obligado cumplimiento para todas y todos los servidores de la Defensoría del Consumidor, entendiéndose como tales, a las personas que prestan ocasional o permanentemente servicios a la institución, ya sean remunerados o ad honorem. Así mismo, será aplicable esta Política a los actos o contratos realizados por La Defensoría con personas naturales o jurídicas, en tanto proveedores de bienes o servicios a la institución.

Marco legal

- * Constitución de la República de El Salvador;
- * Ley de Ética Gubernamental y su reglamento;
- * Ley de Protección al Consumidor y su reglamento;
- * Código Penal;
- * Ley de enriquecimiento ilícito de los Funcionarios Públicos y Empleados Públicos;
- * Ley del Servicio Civil;
- * Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y su Reglamento; y,
- * Otra legislación pertinente.

LINEAS DE ACCIÓN Y MECANISMOS

1) Interacción con la ciudadanía y acceso a la información

En cumplimiento al derecho que tiene toda persona natural o jurídica de acceder a información gubernamental, y al deber de las instituciones del Estado de proporcionarla, la Defensoría del Consumidor, implementará los siguientes mecanismos:

- 1.1. Oficina de Información y Respuesta (OIR): es la encargada de recibir y resolver peticiones ciudadanas en el corto plazo. La OIR brinda información general sobre la institución, recibe y atiende quejas por insatisfacción en los servicios prestados, y recibe y procesa quejas y denuncias por presuntos actos de corrupción, malos tratos y demás incumplimientos a principios contenidos en esta Política.
- 1.2. Sección de Transparencia en la página web: contiene información y documentación actualizada, presentada de forma clara y comprensible el presupuesto institucional y su ejecución, la adquisición de bienes y servicios, informes de rendición de cuentas, resoluciones del Tribunal Sancionador, Proyectos gestionados y ejecutados con recursos de la cooperación internacional, informe de gestión y otros. La sección de Transparencia de la web, cuenta con mecanismo de interacción con la ciudadanía.

2) Rendición de cuentas en forma oportuna

Se establece un mecanismo periódico para la rendición de cuentas a la ciudadanía, que busca mantener informada a la población sobre las acciones de la Defensoría del Consumidor y sobre el uso y administración de los recursos públicos que recibe. Los principales mecanismos son:

- 2.1. Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía. Se realiza una vez al año en las tres principales ciudades del país; esta actividad asegura una participación representativa de los principales sectores con los que trabaja La Defensoría.
- 2.2. Memoria anual de labores. Documento impreso y digital que está a disposición de la ciudadanía para informar con detalle del trabajo realizado cada año.
- 2.3. Informes de gestión técnica y financiera de proyectos. La Defensoría elabora, rinde y publica los informes narrativos y financieros de cada proyecto obtenido con financiamiento internacional.

3) Prevención y combate a cualquier acto de corrupción

Fomenta el conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de las y los servidores de La Defensoría en el desempeño de sus funciones y en el manejo de recursos asignados en su trabajo. Para cumplir esta línea se implementan los siguientes mecanismos:

- 3.1. Promoción y atención de denuncias. La Defensoría alienta y atiende denuncias sobre presuntos actos de corrupción cometido por cualquiera de sus servidores públicos; para ello, pone a disposición de la ciudadanía, diversos mecanismos de denuncia: telefónica, escrita, electrónica y personal, garantizando una atención objetiva y confidencial.
- 3.2. Vigilancia del cumplimiento de la ley contra el enriquecimiento ilícito. La Defensoría promueve y vigila que los servidores públicos que estén obligados, presenten la Declaración Jurada del Patrimonio de conformidad a lo dispuesto en la Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos.
- 3.3. Proactividad en la denuncia de todo acto de corrupción. La Defensoría, una vez tenga pruebas del cometimiento de actos de corrupción por algunos de sus servidores públicos, presenta en forma oportuna la denuncia ante las instancias estatales correspondientes; para ello, conserva siempre la confidencialidad y protección de la identidad del denunciante, testigo y personal participante de la investigación.

4) Capacitación de las y los servidores públicos

Establece los mecanismos de capacitación y actualización del personal de La Defensoría en los temas de probidad y transparencia. Esta línea contempla realizar:

- 4.1. Plan de capacitación y sensibilización interna: Involucra al personal de todas las dependencias de La Defensoría.
- 4.2. Adecuación de la normativa interna: La Defensoría revisa y reforma, cuando proceda, las normativas internas existentes a fin de que se adecúen a los propósitos de la presente Política.

Seguimiento y evaluación de la Política

Al finalizar cada año, La Defensoría deberá realizar una evaluación interna sobre la apropiación y cumplimiento de la Política; los resultados de dicha evaluación también serán públicos.



Defensoría del Consumidor
Calle Circunvalación No. 20
Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.

transparencia@defensoria.gob.sv
www.defensoria.gob.sv





Defensoría del consumidor



transparencia@defensoria.gob.sv
www.defensoria.gob.sv