



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Aprobado:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente de la Defensoría del Consumidor



Fecha:

06 ENE 2020



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Elaboró:

  
Inga. Sandra Elizabeth Salinas de Colato  
Responsable de la Unidad de Equidad de  
Género e Inclusión (Ad-honorem)

Revisó:

  
Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano  
Director de Administración

  
Ing. Carlos Alberto Pleitez Puentes  
Jefe de Planificación y Calidad

  
Dra. Paula Elena Olivares  
Directora Jurídica

  
Licda. Cleotilde Arely Rodríguez Coutts  
Jefa Financiera Institucional

  
Inga. Ariela Lynette García Méndez  
Jefa de Talento Humano

  
Lic. Fausto Ernesto Valladares  
Jefe de Comunicaciones



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

INDICE

Índice.....	3
1. Introducción.....	4
2. Marco legal institucional.....	5
3. Normativa nacional.....	7
4. Normativa internacional.....	10
5. Justificación.....	11
6. Principios de la política.....	12
7. Alcances de la política .....	13
8. Objetivos.....	13
9. Política Institucional de Igualdad y No Discriminación.....	13
10. Ejes estratégicos y lineamientos de la política.....	13
11. Mecanismos de gestión institucional para la implementación de la política....	15
12. Vigencia.....	16



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### 1. Introducción

La Defensoría del Consumidor (DC) crea su Política Institucional de Igualdad y No Discriminación a partir del mes de abril del año 2019. Siendo su principal propósito transversalizar el principio de igualdad y no discriminación en el quehacer institucional para la consecución de la igualdad sustantiva, como parte de su estrategia para contribuir y garantizar el cumplimiento de los derechos de las mujeres y hombres en el ámbito laboral.

El presente documento ha sido elaborado mediante los Lineamientos Institucionales para la Igualdad Sustantiva 2014, proporcionados por el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), institución rectora de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, Plan Nacional de Igualdad y Plan Cuscatlán, Equipo de Bienestar Social apartado Mujer.

Adicionalmente la DC durante el mes de abril del año 2019 aprobó el documento titulado Diagnóstico de Equidad de Género e Inclusión, documento que posteriormente serviría de base para la formulación de la presente política y mediante el cual se lograron identificar aspectos muy positivos de la institución. Lo anterior ha permitido identificar nuevos retos en la transversalización y reorientar el actuar de la institución hacia la igualdad y no discriminación.

Es por ello que la Política Institucional de Igualdad y No discriminación es una herramienta que refleja el compromiso de la DC con los principios de igualdad, equidad y no discriminación y traza la ruta a seguir para alcanzar los objetivos, metas y acciones definidas en la consecución de una cultura institucional que avance hacia la igualdad sustantiva de los(as) empleados(as) y los(as) usuarios(as) de los servicios prestados por la institución.

El Plan de Acción de la presente política será implementado por la DC a partir de la aprobación de la presente política, la cual contiene apartados tales como: Principales hallazgos del diagnóstico, Marco legal institucional, Normativa Nacional e Internacional, Principios y alcances de la Política, Objetivo general y específicos, Ejes Estratégicos, Acciones de la Política, Mecanismos de gestión institucional para la implementación de la Política y Vigencia.

### 2. Principales hallazgos del diagnóstico

A partir de los resultados obtenidos en el Diagnóstico de Equidad de Género e Inclusión de la Defensoría del Consumidor, aprobado durante el mes de abril del año 2019, se puede evidenciar que en la DC existen importantes avances los cuales se ven reflejados en el cumplimiento de los mandatos de ley en materia de igualdad, los cuales contribuyen a la transversalización del enfoque de género.

Con la elaboración del Diagnóstico de Equidad de Género se identificaron nuevos retos institucionales en la transversalización, los cuales permitirán reorientar el actuar de la institución con la finalidad de continuar avanzando hacia la igualdad entre los géneros.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



El diagnóstico de Equidad de Género, es un instrumento basado en una investigación al interior de la Defensoría del Consumidor (DC), mediante la recopilación de información proporcionada por la Unidad de Talento Humano e información recolectada a través de encuestas y normativas nacionales e internacionales a favor de la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación hacia las mujeres en los diferentes ámbitos. Siendo su objetivo realizar un estudio acerca de la realidad institucional que permitiera obtener insumos para la elaboración de la presente Política Institucional de Equidad de Género e Inclusión y su respectivo Plan de Acción.

Consideramos importante mencionar que para la realización del diagnóstico fue necesario utilizar una metodología participativa, la que permitió hacer un análisis de género, para revisar las diversas categorías de sexo y género, de la división sexual del trabajo, a través de recopilación de diversas opiniones, condiciones y posiciones en las que se encuentra cada empleada y empleado de la institución mediante la recopilación de la información contenida en 213 encuestas completadas por el 81% de empleados (as). A continuación, se muestran los avances y retos encontrados a partir del diagnóstico institucional:

- a) Se considera un aspecto positivo que la institución, en su mayoría, esté conformada por mujeres, ya que existe un 52% de mujeres y un 48% de hombres.
- b) En cuanto a la formación profesional de las mujeres se obtuvo que de un total de 137 empleadas 98 poseen grado académico universitario representando el 71.53 % del total del personal femenino. En cuanto a los hombres se obtuvo que solamente 63 empleados de un total de 125 poseen grado académico universitario, representando el 50.4%.
- c) Consideramos importante mencionar que en la DC se cuenta con unidades tales como: Talento Humano, Adquisiciones y Contrataciones Institucionales y Acceso a la Información Pública y Transparencia cuyo personal es 100% femenino, y que por otra parte existen también Unidades que en su mayoría son mujeres tal es el caso de la Unidad Financiera Institucional y la Unidad de Planificación y Calidad.
- d) En el caso de las capacitaciones recibidas por el personal de la institución las mujeres recibieron mayor número de capacitaciones que los hombres.
- e) En cuanto a la cantidad de puestos de responsabilidad de la institución existen 62 puestos de responsabilidad de los cuales 33 son ocupados por mujeres y 29 por hombres representando las mujeres el 53.23% y los hombres el 46.77%. Lo anterior significa que la mayor parte de los puestos de responsabilidad de la institución recae sobre mujeres.
- f) Se considera importante y necesario que la institución genere acciones afirmativas en función de dar oportunidad a que más mujeres y hombres finalicen con su formación académica y la brecha se reduzca o en su efecto desaparezca.
- g) Uno de los grandes desafíos para la institución será contribuir al cierre de la brecha de desigualdad en estudios superiores, e incentivar al personal para que hagan uso de la prestación de estudios con la finalidad de fortalecer el desarrollo de las mujeres en materia de equidad. Lo anterior con la finalidad a lo establecido en la CEDAW Art 11. literal c).
- h) En las carreras superiores, las personas graduadas son en su mayoría mujeres, pero a pesar de sus estudios superiores aun no logran escalar en la esfera de las direcciones, un factor visible que robustece los techos de cristal.

### 3. Marco legal institucional

La Unidad de Equidad de Género e Inclusión de la DC, inicialmente denominada Unidad de Género y creada mediante Acuerdo No. 5 de fecha 18 de enero de dos mil diez era inicialmente una unidad staff de la Presidencia, posteriormente pasó a ser la Unidad de Género e Inclusión.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

El 13 de diciembre de 2017 mediante acuerdo No. 123 se incorpora la Unidad de Equidad de Género e Inclusión a la Dirección de Administración.

La Unidad de Equidad de Género e Inclusión es la responsable de concienciar y sensibilizar a los(as) funcionarios(as) y empleados(as) de la Defensoría sobre la necesidad de transversalizar una cultura de equidad e inclusión social<sup>1</sup> haciendo cumplir las políticas que con esa finalidad se determinen y lo que se establezca en el Manual de Organización y Funciones (MOF).

Según el MOF las principales responsabilidades de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión son las siguientes:

- a) Diseñar, implementar, dar seguimiento y promover las políticas, programas, proyectos y/o acciones sobre el tema de género y equidad en la institución.
- b) Facilitar la transversalización del principio de igualdad y no discriminación en las políticas, planes, programas, proyectos normativos y/o acciones de la DC.
- c) Establecer las articulaciones institucionales necesarias con todas las unidades organizativas de la institución para la incorporación del principio de igualdad y no discriminación en todo el quehacer institucional.
- d) Realizar y promover actividades de sensibilización, capacitación y formación del personal institucional en temas de género y equidad.
- e) Contribuir a la identificación y monitoreo de los indicadores sensibles de género.
- f) Asistir a las reuniones que sean convocadas por el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU).
- g) Elaborar y/o actualizar procedimientos, diagnósticos, políticas etc.; relacionadas con el tema de género y equidad de la institución.
- h) Elaborar informes periódicos sobre avances y logros en materia de su competencia.

En el Código de Ética de la Defensoría del Consumidor Capítulo II Principios y Valores Institucionales en el Artículo 4 literal b) se define el principio de Igualdad de la manera siguiente: prestar servicios a todos los consumidores sin discriminación por motivos de discapacidad, sexo, raza, religión, edad, condición económica, social o política.

En el Artículo 4 literal h) se define el principio de Perspectiva de Género e Inclusión como trabajar en un entorno de igualdad, equidad, respeto y no discriminación para mujeres y grupos vulnerables, cumpliendo con la normativa vigente.

En el artículo 5 del Código de Ética de la Defensoría del Consumidor se establecen los valores institucionales a los cuales los servidores públicos están sujetos y entre los cuales se citan los literales c) y d) de la manera siguiente:

---

<sup>1</sup> Ley de Igualdad, Equidad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres. Artículo 13



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



#### **Literal c) Imparcialidad**

Actuamos con objetividad y sin designio anticipado en favor o en contra de alguien. No discriminamos por motivos de nacionalidad, raza, sexo, religión, ideología política, posición social o económica.

#### **Literal d) Equidad**

Atendemos a usuarios y usuarias de nuestros servicios desde la igualdad y en consonancia y equilibrio con las diferencias y especificidades individuales, lo que nos permite juzgar y proceder con rectitud.

El Reglamento Interno de Trabajo de la DC en el Título Cuarto del trabajo de los menores y mujeres en su Art. 35 establece: "No podrá destinarse a mujeres embarazadas trabajos que requieran esfuerzos físicos incompatibles con su estado."

La Ley de Protección al Consumidor en cuanto a Publicidad ilícita, engañosa o falsa Artículo 31 considerará publicidad ilícita la siguiente:

- a) La publicidad que atente contra la dignidad de la persona, o vulnere el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen reconocidos en la constitución, especialmente en lo que se refiere a la mujer, juventud, infancia o grupos minoritarios. Se entenderán incluidos en la previsión anterior, los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando, particular y directamente su cuerpo o partes del mismo, como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, o bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados, sin perjuicio de lo establecido en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

#### **4. Normativa nacional**

Como resultado de los compromisos adquiridos por el gobierno de El Salvador en la IV Conferencia Mundial de la Mujer, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Creación del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) en 1996, que le da la facultad para ser el ente rector de las políticas públicas para las mujeres.

La Política de igualdad y no discriminación tiene como propósito transversalizar el principio de igualdad (Artículo 3 de la Constitución de la República), el cual literalmente dice "Todas las personas son iguales ante la ley. Para el goce de los derechos civiles no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, raza, sexo o religión.

#### **i) Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV)**

La LEIV, publicada en el Diario Oficial No. 2, Tomo 390, de fecha 4 de enero de 2011, establece en su Artículo 1 "La presente ley tiene por objeto establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de Políticas Públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres; a fin de proteger su derecho a la vida, la integridad física y moral, la libertad, la no discriminación, la dignidad, la tutela efectiva, la seguridad personal, la igualdad real y la equidad".



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Artículo 2: Las mujeres tienen derecho a ser libres de toda forma de discriminación, ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados de comportamiento, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación:

Así mismo, se refiere al goce, ejercicio y protección de los derechos humanos y las libertades consagradas en la Constitución y en los Instrumentos Nacionales e Internacionales sobre la materia vigente, incluido el derecho a:

1. Que se respete su vida y su integridad física, psíquica y moral.
2. Que se respete la dignidad inherente a su persona y se le brinde protección a su familia.
3. La libertad y la seguridad personal.
4. No ser sometida a tortura o tratos humillantes.
5. La igualdad de protección ante la ley y de la ley.
6. Un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes que la amparen frente a hechos que violen sus derechos.
7. La libertad de asociación
8. Profesar la religión y las creencias
9. Participar en los asuntos públicos incluyendo los cargos públicos<sup>2</sup>.

Artículos 9 y 10 que definen los tipos y modalidades de violencia.

### **ii) Ley de Igualdad; Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres**

La Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, publicada en el Diario Oficial No. 2, Tomo 390 de fecha 4 de enero de 2011, establece en su artículo 15 la erradicación del sexismo en el lenguaje institucional y social y mandata al Estado a promover sistemáticamente la eliminación del uso sexista del lenguaje y las expresiones discriminatorias contra las mujeres, en todos los mensajes de su marco institucional.

El ISDEMU, brindará apoyo de información y formación al personal al servicio de las instituciones del Estado para dar cumplimiento a esta norma.

Por medio de la presente ley, el Estado ratifica su compromiso con la plena aplicación del Principio Constitucional de Igualdad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones derivadas en este principio aplicables a la legislación nacional y a la acción efectiva de las Instituciones del Estado<sup>3</sup>.

El Art. 4 de esta ley mandata a las instituciones del Estado que de acuerdo a sus competencias, deberán realizar acciones permanentes orientadas hacia la eliminación de comportamientos y funciones sociales discriminatorias: Lograr la igualdad de mujeres y hombres en todas las esferas de la vida personal y colectiva; Desarrollar pautas de socialización de mujeres y hombres; Eliminación de los obstáculos al desempeño e intervención de las mujeres; Armonización de las leyes, reglamentos o cualquier acto jurídico o administrativo originado en las instituciones del Estado.

<sup>2</sup> Artículo 2 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres

<sup>3</sup> Art. 1 de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



En los Artículos 10,11 y 13 se establecen los Criterios de aplicación del Principio de Transversalidad en la actuación de las Instituciones del Estado; De la coordinación de las Instituciones del Estado y Presupuestos de género.

#### **Artículo 14. De las estadísticas e indicadores**

Las instituciones del Estado deberán desagregar por sexo la recopilación, análisis y publicación de toda la información estadística relevante para el objeto y mandatos de esta ley, así como, realizar los estudios y crear los instrumentos que permitan desarrollar indicadores que faciliten el conocimiento de las situaciones de discriminación y de brechas existentes en la situación y posición de mujeres y hombres en los diversos ámbitos de actividad de la sociedad salvadoreña para brindar fundamento objetivo a las políticas de igualdad.

#### **Artículo 15. Erradicación del sexismo en el lenguaje institucional y social**

A los efectos de esta ley, se entenderá por uso no sexista del lenguaje la utilización de aquellas expresiones lingüísticamente correctas sustitutivas de aquellas que, aun siendo correctas o no, ocultan lo femenino o lo sitúan en un plano secundario o de menor valor respecto al masculino.

El Estado promoverá sistemáticamente la eliminación del uso sexista del lenguaje y las expresiones discriminatorias contra las mujeres, en todos los mensajes de su marco institucional. El ISDEMU, brindará apoyo de información y formación al personal al servicio de las instituciones del Estado para dar cumplimiento a esta norma. También realizará acciones que promuevan la erradicación del uso sexista del lenguaje en la vida social.

### **iii) Ley General de Prevención de Riesgos en Lugares de Trabajo**

#### **Artículo 7. Para la aplicación de la presente ley se entenderá por:**

**Riesgo Psicosocial:** Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en el personal, tales como el manejo de las relaciones obrero-patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.

### **iv) Código de trabajo**

**Artículo 29. Establece las obligaciones de los patronos entre las cuales podemos citar:** Guardar la debida consideración a los trabajadores, absteniéndose de maltratarlos de obra o de palabra; para cumplir las obligaciones familiares que racionalmente reclamen su presencia como en los casos de muerte o enfermedad grave de su cónyuge, de sus ascendientes y descendientes; lo mismo que cuando se trate de personas que dependen económicamente de él y que aparezcan nominadas en el respectivo contrato de trabajo o, en su defecto, en cualquier registro de la empresa. Esta licencia durará el tiempo necesario; pero el patrono solamente estará obligado a reconocer por esta causa una prestación equivalente al salario ordinario de dos días en cada mes calendario y, en ningún caso, más de quince días en un mismo año calendario;



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 30.** Se prohíbe a los patronos: Establecer cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, salvo las excepciones previstas por la Ley con fines de protección de la persona del trabajador; Exigir a las mujeres que solicitan empleo, que se sometan a exámenes previos para comprobar si se encuentran en estado de gravidez, así como exigirles la presentación de certificados médicos de dichos exámenes, como requisitos para su contratación<sup>4</sup>.

### v) Plan Cuscatlán

Las mujeres en El Salvador viven un clima generalizado de exclusión, violencia y abandono. Aunque han existido ciertos esfuerzos y proyectos que buscan paliar esta situación, poco o nada se ha logrado debido a las condiciones de pobreza, a la falta de acceso al sistema de salud y la carencia de apoyo por parte de las familias y el gobierno.

En el nuevo gobierno se ha considerado tener una política con un enfoque de género en todo su accionar y en todas las áreas: educación, salud, vivienda, espacios públicos, transporte, seguridad pública, economía y emprendimiento, derechos laborales, migración, niñez y adolescencia. Esto se traduce a tener un verdadero mecanismo que garantice alcanzar la igualdad y equidad de género reales y que asegure el pleno ejercicio y garantía de los derechos de las mujeres como principio y no como meros discursos electorales.

Debemos instalar una política analítica y muy acuciosa sobre las causas de exclusión, violencia y desigualdad, incluso llegando a detalles territoriales, con el fin de aplicar las mejores estrategias y salir más allá de proyectos puntuales o iniciativas aisladas, ya que el costo de no invertir en estas áreas es alto para todo el país, y afecta a todas las aristas posibles: social, económica, productiva, de seguridad, etc. No queremos tener más generaciones condicionadas e históricamente vulneradas.<sup>5</sup>

El Plan Cuscatlán incluye propuestas concretas en las siguientes áreas:

- a) Salud sexual y reproductiva
- b) Derechos económicos de las mujeres
- c) Fortalecimiento de mecanismos de igualdad de género
- d) Dar continuidad al Programa de Ciudad Mujer
- e) Fortalecimiento de los derechos políticos de las mujeres
- f) Derechos de las mujeres a una vida libre de violencia
- g) Educación inclusiva

### 5. Normativa internacional

En el año 1979, la Organización de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW), la cual es ratificada por El Salvador en el año de 1981. La convención obliga a los Estados a impulsar acciones para la participación de las mujeres en condiciones de

<sup>4</sup> Código de Trabajo de la República de El Salvador, Art. 30 numerales 12 y 13.

<sup>5</sup> *Plan Cuscatlán BS (Bienestar Social) Mujer.*



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



igualdad para la eliminación de barreras legales, formales y de cualquier tipo en todos los ámbitos sociales, políticos, económicos y en el ámbito familiar.

Dicha convención establece la obligación de los Estados a:

- a) Tomar las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la vida política y pública del país para asegurar el goce pleno del derecho a ser electas en todos los organismos de elección popular, a participar en la formación de las políticas gubernamentales, en la ejecución de estas, ocupar cargos públicos y ejercer todas las funciones públicas en todos los planos gubernamentales.
- b) Adoptar las medidas adecuadas de carácter legislativo para asegurar a la mujer el pleno goce y ejercicio de sus derechos humanos.

En 1994 fue adoptada por los gobiernos integrantes de la Organización de los Estados Americanos (OEA), la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belem do Pará", ratificada por El Salvador en el año de 1995.

El Salvador es suscriptor de los siguientes instrumentos Internacionales a favor de los derechos humanos de las mujeres y la Igualdad de Género:

- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José, 1969).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ONU 1996).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.
- Declaración y Plataforma de Acción de Beijing.

## 6. Justificación

Con la aprobación de la Política de Igualdad y No Discriminación de la DC, se pretende cumplir con los mandatos nacionales e internacionales en materia de igualdad y no discriminación y establecer las acciones para lograr la igualdad entre géneros y no discriminación en el ámbito laboral de la institución y de atención a las consumidoras.

La presente política busca fomentar la igualdad entre mujeres y hombres y la no discriminación través de la aplicación transversal de la perspectiva de género en el ámbito interno y en todos los servicios que se brindan en los programas, proyectos y acciones del quehacer de la DC.

En este contexto y con la finalidad de dar cumplimiento a los artículos 1, 2, 3, 4, 5, 9, 13 y 15 de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, se elabora la presente Política Institucional de Igualdad y No Discriminación de la DC, la cual formará parte de los documentos normativos de la institución.



## 7. Principios de la Política

La Política Institucional de Igualdad y No Discriminación de la DC adopta los principios contenidos en el Artículo 6 de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (Definición de los principios rectores) y Artículo 31 literal a) de la Ley de Protección al Consumidor de la manera siguiente:

- ✓ **Igualdad:** Un derecho individual y colectivo, garantiza la plena realización de la igualdad real entre hombres y mujeres, en las normas, decisiones, procedimientos, prácticas y acciones administrativas de las instituciones públicas del Estado brindando respeto, trato, protección de los derechos y garantías consagrados en la Constitución y en las leyes secundarias; así como en las disposiciones incluidas en las Convenciones y Tratados Internacionales ratificados por El Salvador, de manera igualitaria a hombres y mujeres<sup>6</sup>.
- ✓ **Equidad:** Son las acciones que conducen a la igualdad. Por lo cual las instituciones del Estado deberán hacer uso de las acciones positivas<sup>7</sup> a favor de las mujeres, como instrumentos de justicia social y como mecanismos de corrección que eliminan las discriminaciones y desigualdades de hecho entre mujeres y hombres.
- ✓ **Inclusión:** Además, debe garantizar la igualdad de oportunidades, la equiparación de las condiciones para la exigencia de los recursos y beneficios que permitan a cada persona acceder por sí misma, a la garantía de los derechos que establecen las leyes en todos los ámbitos.
- ✓ **Transversalidad:** Tiene como finalidad disminuir las brechas de género integrando de manera igualitaria las necesidades, intereses, experiencias y contribuciones de mujeres y hombres en las políticas, normativas, programas y proyectos instituciones.
- ✓ **Laicidad:** referido a que no puede invocarse ninguna costumbre, tradición ni consideración religiosa para justificar tratos diferenciados entre hombres y mujeres.
- ✓ **Transparencia:** Obligatoriedad de dar a conocer las decisiones e información generada por la administración pública; así como facilitar el acceso a la gestión pública para el escrutinio de la ciudadanía.
- ✓ **Equidad de género:** Son las acciones que conducen a la igualdad. Por lo cual las instituciones del Estado deberán hacer uso de las acciones positivas, como instrumentos de justicia social y como mecanismos de corrección que eliminen la discriminación y desigualdad de hecho entre mujeres y hombres. Para el empleo de dichas acciones pondrán especial atención en aquellos colectivos de mujeres en cuya situación y posición concurren múltiples discriminaciones.

---

<sup>6</sup> Ver Artículo 6 numerales 1 y 2 de la Ley de Igualdad Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.

<sup>7</sup> Acciones positivas (LIE) Art. 6 numeral 2, las acciones positivas están definidas como "instrumentos de justicia social y como mecanismos de corrección que eliminen las discriminaciones y desigualdades de hecho entre mujeres y hombres".



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



- ✓ **No discriminación:** Se refiere a la prohibición de la discriminación de derecho o de hecho, directa o indirecta, contra las mujeres; la cual se define como, toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el ejercicio por las mujeres, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en todas las esferas, con independencia de sus condiciones socio económicas, étnicas, culturales, políticas y personales de cualquier índole.

## 8. Alcance de la Política

La presente política será aplicable al interior de la DC así como en los servicios brindados por la institución a los(as) usuarios(as).

## 9. Objetivos

### Objetivo General

Garantizar la transversalidad del principio de igualdad, equidad y no discriminación de mujeres y hombres, a través de una gestión institucional interna y en los servicios brindados por la DC.

### Objetivos Específicos

- i. Transversalizar el principio de igualdad y no discriminación en los procesos administrativos y normativas que regulen las actividades relacionadas con las empleadas y los empleados.
- ii. Consolidar una cultura institucional fundamentada en el respeto, reconocimiento y desarrollo mutuo de las capacidades y aspiraciones de los(as) empleados(as) de la DC.
- iii. Garantizar que los servicios prestados a las usuarias y usuarios a través de programas y acciones sean ejecutados con un enfoque de igualdad de género y no discriminación.

## 10. Política Institucional de Igualdad y No Discriminación

La DC atenderá con enfoque de igualdad, equidad de género, inclusión y no discriminación a los(as) empleados(as) y los(as) usuarios(as) de los servicios brindados por la institución; y para ello capacitará a sus empleados(as) facilitándoles el acceso a las oportunidades garantizando la transversalización; prácticas que se verán reflejadas en la promoción y calidad de los servicios prestados.

## 11. Ejes Estratégicos y Líneas de Acción de la Política

La Política será implementada a partir de tres ejes estratégicos en concordancia con los resultados del Diagnóstico de Equidad de Género e Inclusión de la DC aprobados en el año 2019, Art. 4 de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, Plan Nacional de Igualdad. 2016-2020, y finalmente los Lineamientos Institucionales para la Igualdad Sustantiva 2014.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

## **Eje 1 Transversalizar el principio de igualdad y no discriminación en los procesos administrativos y normativos que regulen las actividades relacionadas con las empleadas y los empleados**

### **Acciones**

- a) Armonizar el marco regulatorio interno de la DC con la normativa para la igualdad: políticas, manuales, informes y documentos institucionales incorporando el enfoque de igualdad de género.
- b) Incluir el enfoque de igualdad y no discriminación, en el sistema de planificación estratégica y operativa institucional, seguimiento y evaluación de resultados.
- c) Incluir en las políticas del personal el enfoque de igualdad y no discriminación.
- d) Impulsar acciones de formación para los(as) empleados(as) para el conocimiento de las normativas de igualdad y equidad de género y no discriminación.
- e) Contar con medidas administrativas y de talento humano que contribuyan a conciliar la vida personal y laboral.
- f) Implementar acciones o realizar actividades que contribuyan a fomentar las relaciones de igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres.
- g) Implementar acciones para el cumplimiento de las responsabilidades laborales y familiares de los(as) empleados(as) y fomentar las relaciones de equidad entre mujeres y hombres.
- h) Contar y desarrollar un plan de formación sobre igualdad para todo el personal

## **Eje 2 Consolidar una cultura institucional fundamentada en el respeto, reconocimiento y desarrollo mutuo de las capacidades y aspiraciones de los(as) empleados(as) de la DC**

### **Acciones**

- a) Elaborar, aprobar y ejecutar el Plan de Comunicación interna o Plan de Comunicación Institucional para la igualdad y no discriminación
- b) Contar con un protocolo institucional para abordar el acoso sexual y laboral.
- c) Realizar campañas internas: actividades permanentes de difusión de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión y Política Institucional de Igualdad y No Discriminación.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



- d) Incorporar los principios de igualdad y no discriminación en la gestión del talento humano, mediante la armonización de los documentos

### **Eje 3. Garantizar que los servicios prestados a las usuarias y usuarios a través de programas y acciones sean ejecutados con un enfoque de igualdad de género y no discriminación**

#### **Acciones:**

- a) Impulsar medidas para garantizar transversalizar la igualdad de todos los servicios que brinda la institución.
- b) Desarrollar normativas y capacidades institucionales con principios de igualdad de género y no discriminación encaminadas a la mejora continua de los servicios brindados a los(as) usuarios(as) de los servicios brindados.
- c) Mejorar los sistemas de generación de estadísticas y gestión del conocimiento de los servicios que desarrolla la DC que permitan identificar claramente el número de mujeres y hombres atendidos a través de los servicios brindados.

## **12. Mecanismos de gestión institucional para la implementación de la Política**

### **12.1 Instancia para el seguimiento de la política**

La Unidad de Equidad de Género e Inclusión de la DC con el apoyo del Comité Institucional de Género brindarán seguimiento a la implementación de la presente política y a su plan de acción.

### **12.2 Rol de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión (UEGI)**

El rol de la UEGI será la responsable de concienciar y sensibilizar a los(as) funcionarios(as) y empleados(as) de la DC sobre la necesidad de transversalizar una cultura de equidad e inclusión social haciendo cumplir la presente política.

Para la implementación de la presente política la UEGI ejercerá las funciones que se mencionan a continuación:

- a) Coordinar la implementación de la presente política y su plan de acción.
- b) Brindar orientación a las mujeres de la institución y usuarias de los servicios prestados para una vida libre de violencia.
- c) Elaborar informes sobre avances y logros en materia de su competencia.
- d) Coordinar, ejecutar y monitorear el cumplimiento de la presente política y su plan de acción



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- e) Realizar actividades permanentes de difusión de la UEGI y la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación y su plan de acción.
- f) Deliberar en coordinación con la Unidad de Talento Humano y el Comité Institucional de Género cada caso que se presente a través de la denuncia de casos de acoso sexual, acoso laboral y no discriminación. Lo anterior con el objeto de brindar respuesta oportuna y ágil a cada uno de los casos.

Entre las principales funciones del Comité Institucional de Género están:

- a) Apoyar el trabajo de la UEGI en la implementación, aplicación y cumplimiento de la presente política y su plan de acción.
- b) Apoyar el trabajo de la UEGI en las diferentes actividades que se ejecuten desde la Unidad, para el cumplimiento de la presente política y su plan de acción.
- c) Realizar medidas coordinadas con la Unidad de Equidad de Género e Inclusión para garantizar la transversalización de la igualdad en todos y cada uno de los servicios que brinda la institución.

Adicionalmente el objetivo del Comité Institucional de Género será el de trabajar en coordinación con la Unidad de Equidad de Género e Inclusión Institucional para garantizar la transversalización de la perspectiva de género y el principio de igualdad en todos los procesos internos institucionales y servicios prestados por la institución.

El Comité Institucional de Género de la DC estará conformado por empleados(as) que tengan perfil de Dirección o Jefatura, a fin de que sea una estructura que acompañe y garantice la transversalización de la igualdad sustantiva en toda la estructura institucional. El Comité Institucional de Género se creó mediante Acuerdo No. 47 de fecha 24 de julio de 2019. Siendo este integrado por los puestos siguientes:

- ✓ Director(a) de la Dirección Jurídica
- ✓ Director(a) de Administración
- ✓ Jefe(a) de la Unidad de Planificación y Calidad
- ✓ Jefe(a) de la Unidad de Talento Humano
- ✓ Jefe(a) de la Unidad Financiera Institucional
- ✓ Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones
- ✓ Responsable de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión

### 13. Vigencia

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el (la) Presidente(a) de la DC. La presente política deberá de ser actualizada transcurridos dos años (2020-2022) de su aprobación.