



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**PLAN DE ACCIÓN DE LA  
POLITICA INSTITUCIONAL DE IGUALDAD  
Y NO DISCRIMINACIÓN  
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**2020-2022**

Aprobado:

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



Fecha: 11 AGO 2020



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Elaboró:

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

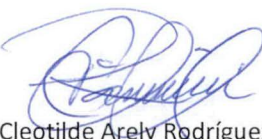
Revisó:

  
Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano  
Director de Administración

  
Ing. Carlos Alberto Pleitez Fuentes  
Jefe de Planificación y Calidad

  
Dra. Paula Elena Olivares  
Directora Jurídica

  
Inga. Ariela Lynette García Muñoz  
Jefa de Talento Humano

  
Lic. Cleotilde Arely Rodríguez Cortés  
Jefa Unidad Financiera Institucional

  
Lic. Fausto Ernesto Valladares  
Jefe de Comunicaciones



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



## 1. Introducción

El presente Plan de Acción de la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación ha sido elaborado para ejecutar los Ejes Estratégicos y Líneas de Acción contenidos en la Política.

Es por ello que el Plan de Acción es una herramienta que refleja el compromiso de la Defensoría del Consumidor (DC) para brindar seguimiento y cumplimiento a la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación, con los principios de igualdad, equidad y no discriminación se 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 las empleadas(os) y las(os) usuarias(os) de los servicios prestados por la institución.

En tal sentido y con la finalidad de implementar la presente política es necesario formular su plan de acción para definir los mecanismos de gestión institucional mediante la asignación de recursos humanos, materiales y financieros que faciliten los mecanismos de monitoreo, seguimiento y evaluación del cumplimiento de la misma.

El Plan de Acción será implementado por la DC a partir de la aprobación de su respectiva política.

## 2. Objetivos

### a) Objetivo general

Velar por el seguimiento y cumplimiento de la Política Institucional de Igualdad y No Discriminación a través de la transversalidad del principio de igualdad y no discriminación de las(os) empleadas(os) y las(os) usuarias(os) a través de una gestión institucional interna y en los servicios brindados por la DC.

### b) Objetivos específicos:

- ✓ Consolidar una cultura institucional en la igualdad y no discriminación de empleadas(os) y usuarias(os) de la DC.
- ✓ Fomentar que los servicios brindados a las(os) usuarias(os) sean ejecutados bajo criterios de igualdad y no discriminación.
- ✓ Brindar seguimiento en la inclusión del enfoque de transversalización del principio de igualdad y no discriminación en los procesos administrativos y normativos que regulen las actividades relacionadas con las(os) empleadas(os) y las(os) usuarias(os).



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### **3. Resultados esperados:**

- a) Contar con procedimientos administrativos y normativos que transversalicen los principios de igualdad y no discriminación.
- b) Desarrollar capacidades institucionales con principios de igualdad de género e inclusión encaminadas a la mejora continua de los servicios brindados a los(as) usuarios(as).
- c) Impulsar mecanismos de formación para los(as) empleados(as) para el conocimiento de las normativas de igualdad, equidad de género y no discriminación.

La Dirección de Administración a través de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión supervisará la ejecución del presente Plan de Acción con el apoyo del Comité Institucional de Género.



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	2020	2021	2022	Unidad Responsable	Actividades	Indicadores	Medios de Verificación
a) Desarrollar y 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).	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Dirección Jurídica, Unidad de Planificación y Calidad	Realizar reuniones de trabajo Proponer la incorporación de la normativa para la igualdad: políticas, manuales, informes y documentos institucionales (incorporando el enfoque de igualdad de género). Revisar las políticas, manuales, informes institucionales y demás documentos de propuesta.	No. de documentos remitidos a Presidencia para aprobación	Documentos técnicos y operativos
b) Incluir el enfoque de igualdad y no discriminación, en el sistema de planificación estratégica y plan operativo anual.	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, y Comité Institucional de Género	Realizar reuniones de trabajo Incorporar el enfoque de igualdad y no discriminación en el sistema de planificación estratégica y plan operativo anual.	Plan estratégico y operativo con enfoque de igualdad y no discriminación	Plan Estratégico y Operativo
c) Incluir en las políticas dirigidas al personal el enfoque de igualdad y no discriminación.	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión y Unidad de Talento Humano	Realizar de reuniones de trabajo con la finalidad de incluir el enfoque de igualdad y no discriminación en las políticas dirigidas al personal	Número de políticas generadas con enfoque de igualdad y no discriminación	Políticas con enfoque de igualdad y no discriminación



**Eje 1 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.**

Acciones	2020	2021	2022	Unidad Responsable	Actividades	Indicadores	Medios de Verificación
d) Impulsar acciones de formación para las(os) empleadas(os) para el conocimiento de las normativas de igualdad y no discriminación	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Unidad de Talento Humano y Comité Institucional de Género	Socializar con empleados(as) normativas de igualdad y no discriminación aprobadas a través de la formación	Número de acciones impulsadas	Informe sobre formaciones realizadas
e) Contar con medidas administrativas y de talento humano que contribuyan a conciliar la vida personal y laboral	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Dirección de Administración y Unidad de Talento Humano	Diseñar, ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas administrativas y de talento humano que contribuyan a conciliar la vida personal y laboral.	Número de medidas administrativas aprobadas	Circular administrativa
f) Implementar acciones o realizar actividades que contribuyan a fomentar las relaciones de igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres.	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Dirección de Administración, Unidad de Talento Humano y Comité Institucional de Género	Realizar actividades con la finalidad de fomentar las relaciones de igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres	Número de actividades o acciones realizadas	Informe de las actividades realizadas
g) Contar y desarrollar un plan de formación para la igualdad sustantiva y equidad de género para todo el personal.	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Dirección de Administración, Unidad de Talento Humano, Unidad Financiera Institucional	Realizar reuniones para la elaboración del Plan de formación para la igualdad sustantiva y equidad de género	Plan de formación para la igualdad aprobado	Documento



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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

Acciones	2020	2021	2022	Unidad Responsable	Actividades	Indicadores	Medios de Verificación
a) Elaborar, ejecutar el Plan de Comunicación Institucional para la Igualdad y no discriminación	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Unidad de Comunicaciones y Comité Institucional de Género	Realizar reuniones de trabajo para elaborar, revisar y ejecutar Plan de Comunicación Institucional para la Igualdad y no discriminación	Plan de Comunicación para la igualdad y no discriminación enviado a Presidencia	Documento enviado a Presidencia para su aprobación
b) Contar con un protocolo institucional para abordar el acoso sexual y laboral.	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Dirección Jurídica y Comité Institucional de Género	Realizar reuniones de trabajo para la revisión del protocolo	Protocolo elaborado	Documento enviado a Presidencia para aprobación
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.	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e inclusión, Unidad de Comunicaciones y Comité Institucional de Género	Diseñar las propuestas de campañas con el apoyo de la Unidad de Comunicaciones	Número de Campañas aprobadas por la Dirección Administrativa	Fotografías
d) Incorporar el enfoque de igualdad y no discriminación en la gestión del talento humano, mediante la armonización de los documentos	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Dirección Jurídica, Unidad de Talento Humano, Unidad de Planificación y Calidad, y Unidades Organizativas de la DC	Adecuar la normativa interna con el enfoque de igualdad y no discriminación por parte de la Unidades Organizativas de la DC	Número de documentos enviados a Presidencia para aprobación con la incorporación de los principios de igualdad	Documentos armonizados



**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	2020	2021	2022	Unidad Responsable	Actividades	Indicadores	Medios de Verificación
a) Impulsar medidas para garantizar la transversalización de la igualdad y no discriminación en todos los servicios que brinda la institución.	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Comité Institucional y Unidades Organizativas que brindan servicios a las(os) usuarias(os)	Identificar e implementar medidas de transversalización de la Igualdad y no discriminación en los servicios que brinda la DC	Número de medidas implementadas de transversalización de la Igualdad y no discriminación	Informe
b) Mejorar los sistemas de generación de estadísticas y gestión del conocimiento que permitan identificar el número de mujeres y hombres atendidos a través de los servicios brindados.	X	X	X	Unidad de Equidad de Género e Inclusión, Comité Institucional y Unidades Organizativas que brindan servicios a las(os) usuarias(os)	Analizar la información estadística brindada por las Unidades Organizativas que brindan servicios a las(os) usuarias(os)	Identificación de % de mujeres y hombres atendidos a través de los diferentes servicios brindados	Informes estadísticos