



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

# ACTUALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Elaborado por:  
Inga. Sandra Elizabeth Salinas de Colato  
Responsable de la Unidad Ambiental



Revisado por:

Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano  
Director de Administración



Aprobado por:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta  
Presidente Defensoría del Consumidor



Antiguo Cuscatlán, febrero de 2022



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



	<b>Página</b>
Introducción.....	3
1. Antecedentes en el marco ambiental .....	4
2. Trabajo institucional .....	4
3. Aspecto Institucional de la Defensoría del Consumidor .....	6
4. Objetivos .....	8
5. Análisis de la situación ambiental .....	8
5.1 Identificación de aspectos e impactos ambientales .....	8
5.2 Reconocimiento de la condición urbana y territorial de las oficinas de la DC ..	9
A. Gestión de residuos sólidos .....	12
B. Consumo de papel bond en las oficinas de la DC .....	15
C. Desechos voluminosos .....	17
D. Uso y consumo de agua .....	17
E. Uso de energía eléctrica.....	19
F. Fuentes móviles .....	21
G. Compras verdes o compras sostenibles.....	23
H. Estrategia de eliminación de plástico de un solo uso.....	25
I. Gestión ambiental institucional. Líneas de acción de la gestión .....	26



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### Introducción

El diagnóstico ambiental es un instrumento de análisis que tiene el propósito de generar información necesaria para la definición de acciones de gestión ambiental institucional, cuyo valor estratégico se orienta a reducir el impacto ambiental, proporcionando una ventaja competitiva a la institución.

El presente diagnóstico presenta los elementos ambientales más relevantes que caracterizan y focalizan el accionar institucional en materia ambiental. Entre ellos se destacan: la gestión integral de residuos sólidos, el uso eficiente de los recursos institucionales, fomento de condiciones de trabajo ambientalmente favorables, compras verdes institucionales y manejo eficiente de la energía eléctrica.

Las acciones ambientales que se han llevado a cabo en la institución han involucrado a todos(as) empleados(as) que laboran en las diferentes oficinas de la Defensoría del Consumidor (DC), con la finalidad de poner en práctica medidas ambientales que contribuyan a la conservación del medio ambiente.

### 1. Antecedentes en el marco ambiental

#### Constitución de la República de El Salvador

Art. 101. "El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores".

Artículo 117. "Es deber del Estado proteger los recursos naturales, así como la diversidad e integridad del medio ambiente, para garantizar el desarrollo sostenible. Se declara de interés social la protección, conservación, aprovechamiento racional, restauración o sustitución de los recursos naturales, en los términos que establezca la Ley. Se prohíbe la introducción al territorio nacional de residuos nucleares y desechos tóxicos".

La creación de las Unidades Ambientales en las instituciones públicas tiene su base legal en el mandato contemplado en la Ley de Medio Ambiente, Reglamento General de la Ley de Medio Ambiente y la Política Nacional del Medio Ambiente.

#### Ley de Medio Ambiente

##### Creación del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente

Artículo 6. "Créase el Sistema Nacional del Medio Ambiente, formado por el Ministerio que será su coordinador, las unidades ambientales en cada ministerio y las instituciones autónomas y municipales, se llamará SINAMA y tendrá como finalidad establecer, poner en funcionamiento y mantener en las entidades e instituciones del sector público los principios, normas, programación, dirección y coordinación de la gestión ambiental del Estado.

Tendrá los objetivos siguientes:

- a) Establecer los mecanismos de coordinación de gestión ambiental en las entidades e instituciones del sector público, para implantar la dimensión ambiental en el desarrollo del país;



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- b) Establecer la organización estructural y funcional de la gestión ambiental en las entidades e instituciones del sector público;
- c) Establecer los procedimientos para generar, sistematizar, registrar y suministrar información sobre la gestión ambiental y el estado del medio ambiente como base para la preparación de planes y programas ambientales, para evaluar los impactos ambientales de las políticas sectoriales y para evaluar el desempeño de la gestión ambiental de los miembros del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente;
- d) Establecer como responsabilidad propia de la dirección superior de cada entidad o institución del sector público la implantación, ejecución y seguimiento de la gestión ambiental; y
- e) Establecer las normas de participación y coordinación entre éste y el Ministerio.

Compete al Órgano Ejecutivo en el ramo de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la coordinación del SINAMA, para lo cual dictará las políticas que servirán como guía para el diseño, organización y funcionamiento el cual será centralizado en cuanto a la normación, y descentralizado en cuanto a la operación.”

### **Unidades Ambientales**

Artículo 7. “Las instituciones públicas que formen parte del SINAMA, deberán contar con unidades ambientales, organizadas con personal propio y financiadas con el presupuesto de las unidades primarias. Las Unidades Ambientales son estructuras especializadas, con funciones de supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de su institución y para velar por el cumplimiento de las normas ambientales por parte de la misma y asegurar la necesaria coordinación interinstitucional en la gestión ambiental, de acuerdo a las directrices emitidas por el Ministerio.”

### **Reglamento General de la Ley de Medio Ambiente**

#### Funciones del SINAMA

Artículo 6. “Corresponde al SINAMA

Coordinar las actividades sectoriales e intersectoriales para lograr los objetivos de la gestión ambiental, contemplados en el Art. 6, literal a) de la ley;

Proporcionar detalles para la elaboración del Informe Nacional del Estado del Ministerio de Medio Ambiente del país, de acuerdo, con los Arts. 30 y 31 de la ley; y

Las indicadas expresamente en la Ley.”

#### De las Funciones del Ministerio como Coordinador del SINAMA

Artículo 7. “Corresponderá al Ministerio, como Coordinador del SINAMA:

- A. Diseñar las políticas que servirán de guía para el diseño, la organización y el funcionamiento del Sistema;
- B. Emitir las directrices que orienten la gestión ambiental;
- C. Elaborar el Reglamento Interno del Sistema;
- D. Coordinar las acciones de las Unidades Ambientales en la gestión ambiental;



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- E. Promover el establecimiento de los mecanismos que propicien la participación comunitaria en la gestión ambiental;
- F. Promover la participación de las unidades ambientales en la supervisión, coordinación y seguimiento de las políticas, planes y programas de su institución; y
- G. Establecer los procedimientos para el manejo de la información sobre la gestión ambiental y el estado del medio ambiente de acuerdo con el Art. 6 literal c) de la Ley."

### De los Recursos Necesarios

Artículo 8. "A las Unidades Ambientales se les asignará del presupuesto de su unidad primaria, los recursos financieros y técnicos necesarios para el cumplimiento de las actividades que las competen en el desarrollo de la gestión ambiental."

### De las funciones de las Unidades Ambientales

#### **Art. 9.- "Corresponderá a las Unidades Ambientales:**

- a. Supervisar, coordinar y dar seguimiento a la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de su institución;
- b. Apoyar al Ministerio en el control y seguimiento de la Evaluación Ambiental, de acuerdo con el Art. 28 de la Ley;
- c. Recopilar y sistematizar la información ambiental dentro de su institución;
- d. Las indicadas expresamente en la Ley."

### **Ley de Protección al Consumidor**

La Ley de Protección al Consumidor determina en el Art. 69 que son atribuciones del Presidente, entre otras:  
a) Ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la Defensoría y e) Aprobar el reglamento interno, previa opinión del Consejo Consultivo, así como los manuales y otros instrumentos necesarios para la administración de la Defensoría.

## **2. Trabajo institucional**

La Unidad Ambiental de la Defensoría del Consumidor (DC) fue creada mediante acuerdo No. 12 bis, del 14 de febrero de 2011, siendo ésta en un inicio una Unidad de Staff de la DC.

Sin embargo, la Unidad Ambiental entró en funciones en el mes de mayo de 2012, y a partir del 13 de diciembre de 2017 por acuerdo No.123 se incorpora a la Dirección de Administración.

Desde su creación, la Unidad Ambiental Institucional ha realizado diversas actividades que contribuyen a proteger los recursos naturales, así como la diversidad e integridad del medio ambiente, para coadyuvar al desarrollo sostenible.

El objetivo funcional de la Unidad Ambiental consiste en planificar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y/o acciones orientadas a sensibilizar y educar al personal en el cuidado de los



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



recursos medioambientales e institucionales de acuerdo a lo establecido en el plan anual de trabajo y el Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA).

Las responsabilidades de la Unidad Ambiental se describen en el Manual de Organización y Funciones siendo estas las que se detallan a continuación:

- Diseñar, implementar, dar seguimiento y promover las políticas, planes, programas, proyectos y/o acciones medioambientales en la institución.
- Coordinar con otras instituciones gubernamentales y/o privadas actividades que promuevan la gestión ambiental al interior de la institución.
- Gestionar y supervisar la participación del personal en los eventos de formación en materia medioambiental en la institución con organismos privados y/o gubernamentales.
- Representar a la Defensoría del Consumidor en las reuniones del trabajo del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA) y ante los Organismos Estatales y/o Privados de Medio Ambiente.
- Elaborar informes sobre avances y logros en materia de su competencia
- Elaborar y actualizar procedimientos, diagnósticos y/o políticas relacionadas con la gestión ambiental.

Según los lineamientos proporcionados por el MARN, la Unidad Ambiental cuenta con los instrumentos que se detallan en la tabla siguiente:

**Tabla1. Instrumentos y actividades con los que debe contar la UAM**

Nombre del documento	Si	No
Guía de transversalización de la Gestión Ambiental	x	
Programa de Gestión Ambiental Institucional	x	
Cuenta con Unidad Ambiental	x	
Cuenta con Diagnóstico Ambiental	x	
Cuenta con Política de Gestión Ambiental	x	
Brinda capacitaciones ambientales	x	
Realiza campañas vía intranet	x	
Promueve buenas prácticas ambientales	x	
Cuenta con Comité de Gestión Ambiental	x	

La DC inicialmente conto con un Comité de Gestión Ambiental, el cual fue creado mediante el acuerdo No. 96 de fecha 15 de diciembre de 2015. El Comité está integrado por 3 empleadas y 2 empleados de diferentes unidades de la institución.

Este Comité de Gestión Ambiental fue creado con la finalidad de fomentar la cooperación y educación a través de la búsqueda de soluciones que impidan la contaminación y degradación del medio ambiente, y para coordinar y evaluar el cumplimiento de actividades conjuntas con la Unidad Ambiental Institucional.

Sin embargo; el 6 de mayo de 2021, mediante acuerdo No. 35, se conforma un nuevo Comité de Gestión Ambiental (CGA) el cual cuenta con un gestor energético para dar seguimiento a las medidas de eficiencia energética institucional y servirá de enlace con el Consejo Nacional de Energía.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

La conformación de este Comité se realizó en base a los lineamientos proporcionados por el MARN y el CNE a través de la Guía para la conformación del Comité de Gestión Ambiental a las Unidades Ambientales Institucionales.

El nuevo CGA está conformado por diferentes unidades de la institución tales como: Unidad de Talento Humano, Unidad de Logística, Presidencia, Oficina Centro de Solución de Controversias (IPSCA), Oficina Regional de San Miguel y Oficina Regional de Santa Ana y Oficina de la Defensoría del Consumidor Colonia Escalón. El comité es coordinado a través de la Unidad Ambiental quien adicionalmente realiza la tarea de gestor energético.

Siendo las funciones del CGA las siguientes:

- 1) Fortalecer capacidades
- 2) Ejecutar la Política ambiental y el Programa de gestión ambiental
- 3) Brindar seguimiento a la transversalización de la gestión ambiental
- 4) Planificar, aportar e implementar normativas, política institucional, programa de capacitación, plan de acción de medidas de eficiencia energética.

El CGA a partir del mes de agosto de 2021 dio inicio a la elaboración del documento titulado Plan de Acción de Eficiencia Energética 2022, el documento fue elaborado con la participación y coordinación de la Unidad Ambiental Institucional. Lo anterior con la finalidad de cumplir con los lineamientos brindados a través de MARN y el CNE a los Comités de Gestión Ambiental Institucional.

Posteriormente el CGA dará inicio al levantamiento de la Línea Base energética de las diferentes oficinas de la Defensoría del Consumidor.

Como observamos en la tabla 1. La Defensoría del Consumidor a través de la Unidad Ambiental ha brindado cumplimiento a la elaboración de las herramientas ambientales, las cuales se enmarcan desde el año 2016 con la elaboración del diagnóstico cuya actualización se realiza anualmente hasta la elaboración de herramientas tales como: Programa de Gestión Ambiental aprobado en mayo 2021 y la Guía de Transversalización Ambiental V01 aprobado en agosto de 2021.

Durante el período de enero-diciembre 2021 la Unidad Ambiental de la DC desarrolló el Plan Operativo Anual (POA de la DADM) como Unidad que forma parte de las Unidades de la Dirección de Administración. Es así como la Unidad Ambiental durante el período de enero a diciembre de 2021 llevó a cabo bajo su responsabilidad las actividades siguientes:

1. Actualizar el Diagnóstico Ambiental Institucional
2. Elaborar el Programa de Gestión Ambiental Institucional
3. Elaborar la Guía de transversalización de la Gestión Ambiental
4. Promover el uso eficiente y responsable de los recursos institucionales
5. Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de la Defensoría
6. Ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética, hídrica en la institución
7. Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN
8. Realizar gestiones y presentar informe de resultados de estudio del sistema eléctrico de las oficinas de la DC (Plan de La Laguna, Escalón y Oficinas Regionales de Santa Ana y San Miguel)



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



9. Conformar y socializar el Comité de Gestión Ambiental (CGA)
10. Brindar capacitaciones al Comité de Gestión Ambiental en coordinación con el MARN y CNE
11. Formular el Plan de acción de medidas de eficiencia energética en coordinación con el Comité de Gestión Ambiental (CGA)
12. Implementar el Programa de Gestión Ambiental

Las actividades antes descritas se ejecutaron en un 100% por la Unidad Ambiental y en los tiempos establecidos según lo planificado en el POA de la DADM.

### 3. Aspectos institucionales de la Defensoría del Consumidor

#### Objetivo y finalidad de la Ley de Protección al Consumidor (LPC)

##### Artículo 1

“El Objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la DC como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación”.

##### Misión

Transformar realidades a favor de los consumidores, mediante la solución de controversias de consumo, el fortalecimiento y aplicación del marco jurídico, la vigilancia efectiva de los mercados, la generación de información para las decisiones de consumo, la educación y el empoderamiento del consumidor para el ejercicio de sus derechos, el acercamiento e innovación de los servicios, ejerciendo la potestad sancionadora y restitutiva de derechos, y la actuación articulada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor en su relación con los proveedores.

##### Visión

Ser una institución cercana, confiable y reconocida por su efectividad en la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras para contribuir a su bienestar y dignificación en el mercado.

##### Valores

Equidad	Transparencia	Proactividad	Inclusión
Imparcialidad	Excelencia en el servicio	Probidad	
Confidencialidad	Identificación y compromiso institucional	Trabajo en equipo	



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

La DC cuenta con un total de 254 empleados(as) 133 mujeres (52%) y 121 hombres (48%), distribuidas(os) en cinco oficinas de la manera siguiente:

**Tabla 2. Número de empleados(as) por oficina de la DC**

Oficina	Mujeres	Hombres	Total
Plan de la Laguna	76	72	148
Centro de Solución de Controversias San Salvador	21	11	32
Oficina de la Colonia Escalón	18	17	35
Oficina Regional de Occidente	9	9	18
Oficina Regional de Oriente	9	12	21
<b>Totales</b>	<b>133</b>	<b>121</b>	<b>254</b>

Fuente: Unidad de Talento Humano de la DC (actualizado a enero/2022).

## 4. Objetivos

### General

Actualizar el diagnóstico ambiental para revelar los aspectos más importantes del actuar de la gestión ambiental en el funcionamiento administrativo de la entidad, y valorar las condiciones ambientales internas sobre el uso y manejo de los recursos ambientales involucrados.

### Específicos

- Identificar posibles impactos ambientales significativos en el funcionamiento de la DC.
- Formular e implementar líneas de acción orientados a reducir los impactos ambientales significativos, para coadyuvar a realizar una gestión administrativa orientada al mejoramiento de las condiciones ambientales de la institución.
- Influir en los cambios de actitud de los(as) empleados(as), fomentando la correcta separación de los residuos sólidos generados y reciclados por la institución y el ahorro de recursos institucionales tales como agua potable, energía eléctrica, papel bond, papel toalla y papel higiénico, etc.

## 5. Análisis de la situación ambiental

### 5.1 Identificación de aspectos e impactos ambientales

Para el análisis de la gestión ambiental institucional se consideraron elementos ambientales internos de la DC, con el propósito de identificar los aspectos e impactos ambientales de cada uno de los factores del entorno.

En la tabla 3 se detalla la identificación de los factores ya indicados, los cuales influyen en el deterioro de los recursos naturales.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



**Tabla 3. Identificación de aspectos e impactos ambientales.**

Actividad	Aspecto-efecto	Impacto ambiental
Consumo de energía	Generación de energía	Contaminación en la generación de energía eléctrica.
Manejo y disposición de residuos	Generación de residuos sólidos	Contaminación del suelo por inadecuado manejo y disposición de residuos.  Saturación de rellenos sanitarios
Uso de sanitarios, lavamanos	Empleo de agua, generación de vertimientos	Contaminación de los cuerpos de agua Disminución de posibilidad de agua
Aseo, limpieza y mantenimiento de instalaciones y flota vehicular	Empleo de agua, generación de vertimientos.	Contaminación de los cuerpos de agua Disminución de disponibilidad de agua.
Labores de cafetería	Empleo de agua y generación de residuos	Disminución de disponibilidad de agua Contaminación del suelo por inadecuado manejo de residuos.

Fuente: Diagnóstico Ambiental aprobado en marzo de 2016.

**Tabla 4. Reconocimiento de la condición ambiental, territorial y urbana de las oficinas de la DC**

Oficinas	Dirección	Descripción de la Zona
<b>Plan de la Laguna</b>	Calle Circunvalación No. 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.	Zona de uso industrial, a su alrededor se encuentran emanaciones de diferentes fábricas.  En la periferia del Plan de La Laguna se encuentra el jardín botánico, zona de protección ambiental con una extensión de 30 manzanas. De esa extensión 19.32 manzanas constituyen un bosque primario bajo condiciones de estricta reserva; 4.6 manzanas son de uso público, distribuidas en 32 zonas que albergan a más de 3,500 especies de plantas de todas partes del mundo y de nuestro país, es uno de los más importantes hospedajes para las aves. Con acceso a servicios básicos y recolección de desechos sólidos.
<b>Oficina de la Colonia Escalón</b>	Final 7 <sup>a</sup> . Calle Poniente pasaje D # 53 Colonia Escalón. San Salvador.	Ubicadas en Colonia Escalón con presencia de ruido y humo. Con acceso a servicios básicos y recolección de desechos sólidos.

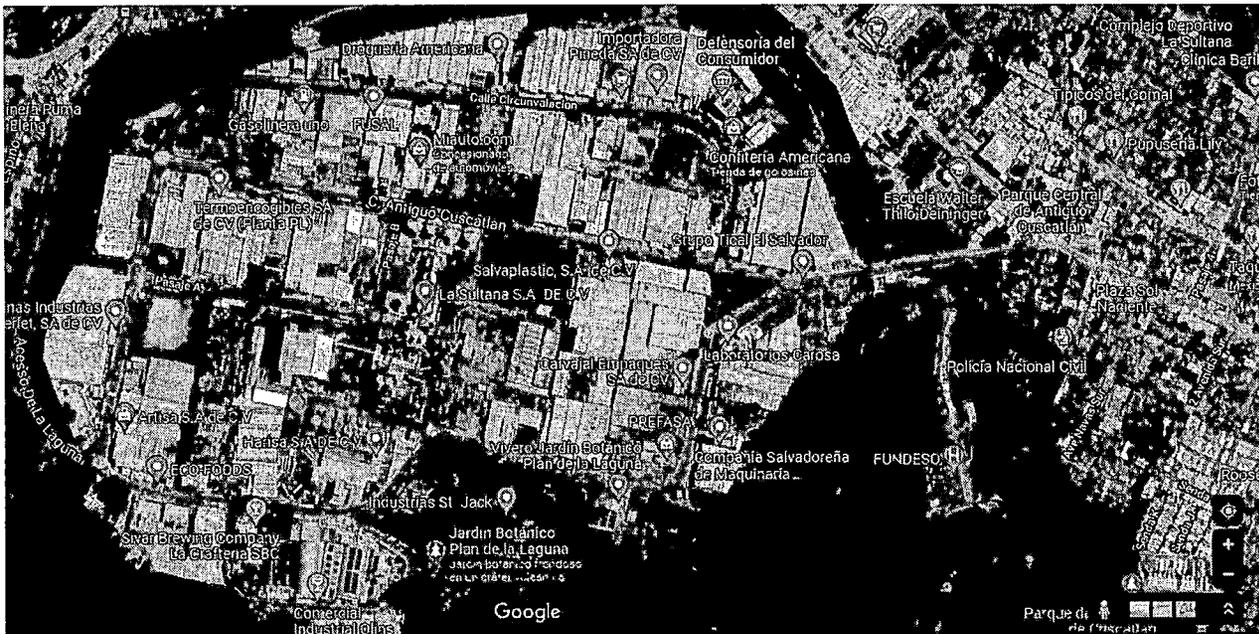


## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Oficinas	Dirección	Descripción de la Zona
<b>Oficina del Centro de Solución de Controversias San Salvador</b>	Alameda Roosevelt y 55 avenida norte, Torre El Salvador, 6 Nivel San Salvador.	Ubicadas en el Centro de San Salvador, donde existe emanaciones de humo por los automotores y mucho ruido. Con acceso a servicio básico y recolección de desechos sólidos.
<b>Oficina Regional de Occidente</b>	8ª. Avenida Sur, entre 9ª. y 7ª. Calle Poniente No. 23, Barrio San Sebastián, Santa Ana.	Zona céntrica de la ciudad de Santa Ana, con presencia de ruido y emanaciones de humo por los automotores. Con acceso a servicio básico y recolección de desechos sólidos.
<b>Oficina Regional de Oriente</b>	Centro de Gobierno de San Miguel, 8 Avenida Sur y 13 Calle Oriente.	Zona céntrica de la ciudad de San Miguel, con presencia de ruido y emanaciones de humo. Con acceso a servicio básico y recolección de desechos sólidos.

Fuente: Unidad Ambiental Institucional

### Oficina Plan de La Laguna



Coordenadas: 13° 40' 28" Latitud Norte 89° 14' 41" Latitud Oeste 812 metros sobre el nivel del mar.  
Oficina CSC San Salvador



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Coordenadas: 13° 42' 7" Latitud Norte 89°13' 6" Latitud Oeste, 727 metros sobre el nivel del mar.

### Oficina Tribunal Sancionador



Coordenadas: 13° 42' 24" Latitud Norte 89° 14' 5" Latitud Oeste 878 metros sobre el nivel del mar.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### Oficina Regional de Santa Ana



Coordenadas: 13° 59' 29" Latitud Norte 89° 33' 38" Latitud Oeste 654 metros sobre el nivel del mar.

### Oficina Regional San Miguel



Coordenadas: 13° 28' 28" Latitud Norte 88° 10' 13" Latitud Oeste, 116 metros sobre el nivel del mar.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Para realizar la actualización del diagnóstico ambiental de la DC la información estadística fue recopilada por la Unidad Ambiental Institucional y corresponde al período enero-diciembre (2012-2021) para papel bond; la información de desechos sólidos corresponde al período enero-diciembre (2013-2021) y finalmente la información de agua, electricidad y combustible corresponden al período enero-diciembre (2014-2021).

### A. Gestión de residuos sólidos

En el año 2013, la DC inicio el programa de manejo adecuado de desechos sólidos institucionales comunes, por medio del cual la institución recupera los productos considerados desechos tales como: papel periódico, latas, plásticos, papel mezclado, cartón, baterías y residuos que tienen un potencial de re-uso y reciclaje a través de su comercialización con las diferentes empresas recolectoras-recicladoras.

Al mismo tiempo, la institución recolecta las llantas de vehículos a través de su eco-estación, posteriormente estos desechos son entregados a empresas, autorizadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, que se dedican a su recolección ya que no tienen ningún valor en el mercado.

El programa indicado tiene como objetivo promover la cultura de la separación y recuperación de desechos que posean valor de aprovechamiento. Se enmarca en la Política Nacional de Medio Ambiente 2012, donde se refiere a fomentar programas de promoción de reducción, reutilización y reciclaje de desechos sólidos mediante el fomento de la cultura 3R en los empleados y empleadas de la institución a través del procedimiento institucional PTUAM001 V04 "Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos".

En el procedimiento PTUAM001 V04 se establece que se debe depositar cada uno de los desechos (recuperables o no recuperables) en los recipientes por colores que están ubicados en la zona de cafetería o puntos de mayor generación de desechos sólidos, los colores de los basureros que se utilizan están normados de acuerdo a la siguiente clasificación:

**Tabla 5. Tabla de clasificación de desechos sólidos por color**

Tipo de desecho	Recipiente
Desechos comunes orgánicos e inorgánicos, como latas de alimentos, depósitos, cajas y envoltorios de restos de alimentos, restos de comida, frutas, verduras y bolsas plásticas, entre otros.	Recipiente color verde.
Botellas plásticas y latas de aluminio de bebidas.	Recipiente color azul.
Papel (de revistas, impresiones, fotocopias, folletos) y papel bond	Recipiente color gris ubicado en cada centro de copias o impresión y caja de cartón ubicada en cada oficina.
Cartuchos de tinta o tóner vacíos.	Eco-estación o centro de acopio de cada oficina.
Cartón, cajas de cartón y papel periódico.	Eco-estación o centro de acopio de cada oficina.
Llantas inservibles.	Eco-estación o centro de acopio de cada oficina.

Fuente: Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Los resultados obtenidos a través del programa de residuos sólidos son los siguientes:

Durante la ejecución del programa de manejo integral de desechos sólidos institucionales, período 2013-2021, se ha recuperado un total de **\$3,289.18**, equivalentes a la comercialización de **62,138.00** libras de residuos sólidos tales como: papel mezclado, cartón, papel periódico, latas, hierro y plástico los que han sido incorporados a procesos de reciclaje (Ver tabla 4).

Los fondos recaudados hasta el 20 marzo de 2017 fueron remesados al Fondo General de la Nación; sin embargo, a partir del 21 de marzo de 2017 con la entrada en vigencia del Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos los residuos sólidos recuperados son intercambiados por productos de interés tales como (papel higiénico, papel toalla, papel bond, desinfectantes, café u otro producto que sea de interés institucional).

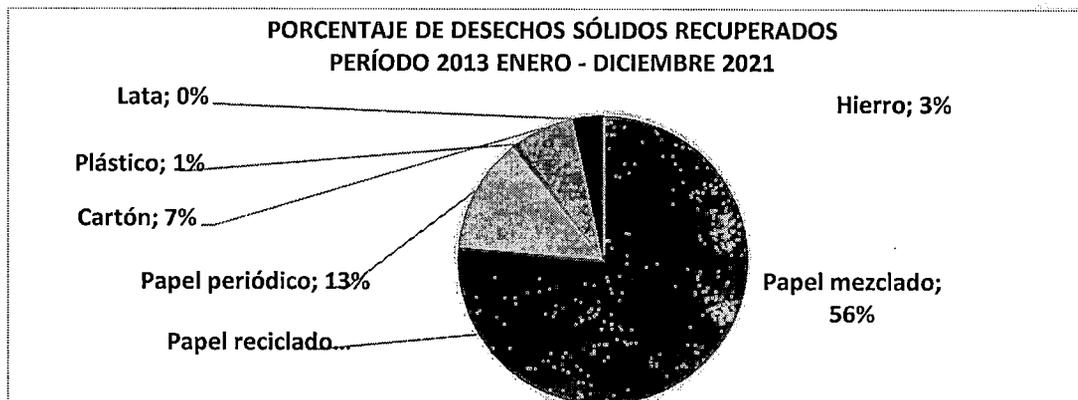
**Tabla 6. Recuperación de desechos sólidos en libras  
Período 2013-2021**

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total recuperado	%
Papel mezclado	2,000.00	4,300.00	3,435.00	2,460.00	7,028.80	4,615.00	5,210.00	1,227.00	4,675.00	34,950.80	56.25
Papel reciclado blanco							12,205.00	330.00		12,535.00	20.17
Papel periódico	259.50	2,000.00	1,020.00	1,010.00	1,200.00	645.00	1,050.00	343.00	485.00	8,012.50	12.89
Plástico	20.00	30.00		90.00	-	271.00	74.00	5.00		490.00	0.79
Cartón	500.00	500.00	130.00	183.00	400.00	828.00	700.00	420.00	310.00	3,971.00	6.39
Lata	10.00	30.00			-	6.70	28.00	10.00		84.70	0.14
Hierro						448.00	793.00	604.00	249.00	2,094.00	3.37
<b>Total</b>	<b>2,789.50</b>	<b>6,860.00</b>	<b>4,585.00</b>	<b>3,743.00</b>	<b>8,628.80</b>	<b>6,813.70</b>	<b>20,060.00</b>	<b>2,939.00</b>	<b>5,719.00</b>	<b>62,138.00</b>	<b>100</b>

Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

Nota: Durante los períodos 2015 y 2017 no se recolecto plástico ni latas.

**Gráfico 1. Porcentaje de participación de recuperación por desecho sólido  
Período 2013-2021**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



La Unidad Ambiental desde su inicio ha realizado diferentes actividades en el marco del Programa de manejo integral de desechos sólidos destacando las siguientes:

1. La construcción e inauguración de la Eco-estación durante los meses de marzo y abril del 2013.
2. Lanzamiento del Programa manejo integral de los desechos sólidos institucionales; realizado el 22 de abril de 2013.
3. Elaboración, a la fecha actual, de cuatro versiones del Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos (PTUAM001).
4. Adquisición de los basureros necesarios para realizar la correcta separación de los desechos sólidos en 3 diferentes colores (verde, azul y gris) según lo establece el (PTUAM001) y se han distribuido en las diferentes oficinas de la DC. Recolección selectiva de los residuos generados en la institución la cual se realiza en los espacios establecidos para tal fin. Estos espacios se ubican en la zona de cafetería, sala de recepción, área de impresión y fotocopiadora.
5. Realización de actividades anuales conmemorativas al 17 de mayo, día internacional del reciclaje
6. Lanzamiento de campañas y concursos de desechos sólidos a través de diferentes acciones tales como:
  - a) Decoración de Oficinas con la temática del reciclaje.
  - b) Lanzamiento de la campaña y concurso de reciclaje en las Oficinas del Plan de La Laguna por el Presidente de la DC a través de la Unidad Ambiental.
  - c) Capacitación de desechos sólidos y cultura de 3R; y lanzamiento de concurso de reciclaje en las Oficinas de Santa Ana y San Miguel.
  - d) Envío de eco-tips a través de la cuenta de correo electrónico de los(as) empleados(as) de la DC, dando a conocer procedimiento de desechos sólidos y reciclaje de papel.
  - e) Envío de informe de desechos sólidos a las diferentes Oficinas de la DC conteniendo resultados de recolección.
  - f) Envío semestral de indicadores de desechos sólidos al Ministerio de Medio Ambiente
  - g) Utilización, en el contexto de la pandemia por Covid-19, del correo institucional y el Sistema SINCO para dar a conocer la correcta disposición final de las mascarillas y guantes utilizados por el personal de las diferentes oficinas de la DC.
  - h) Adquisición de basureros de color rojo para brindar disposición final a mascarillas y guantes utilizados por el personal a raíz de la pandemia por Covid-19.
  - i) Entrega, desde 2019 a la fecha, de un total de 106 llantas inservibles de vehículos y motocicletas para disposición final.
  - j) A la fecha se han entregado a la empresa comercializadora de RAEE los residuos siguientes: 61 baterías de UPS para disposición final, 1 ups, 2 cargadores, 3 cables mixtos, 4 teclados y 5 mouse. Se recibió de la empresa el respectivo certificado de destrucción de los productos antes citados.

### **B. Consumo de papel bond en las diferentes Oficinas de la DC**

Con el objeto de dar seguimiento a la información histórica sobre el consumo de papel bond se recopiló y procesó la siguiente información:

Al comparar el año 2017 vis a vis el 2012 se observa que se reduce el consumo de papel bond en un promedio mensual de 63 resmas. Si se retoma la cantidad de resmas ahorradas en el período comparado significa un ahorro de \$2,101.68 durante el año 2017 con respecto al año 2012.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Para el período enero-diciembre 2018 y retomando la línea base del año 2012 obtenemos una reducción de 82 resmas mensuales de papel bond, lo que significa un ahorro de \$2,735.52 durante el año 2018 con respecto al año 2012.

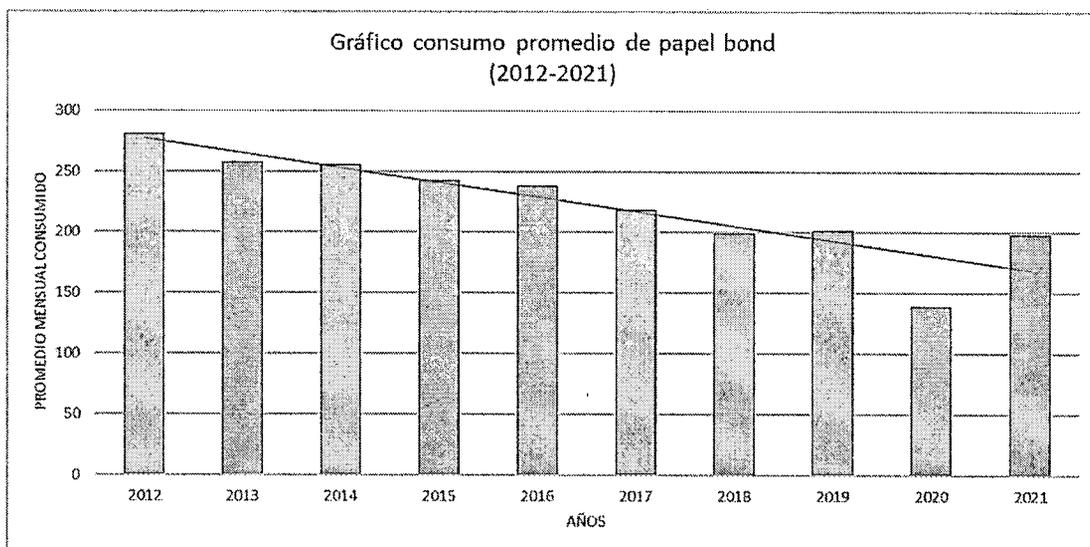
En cuanto al consumo obtenido de enero a diciembre de 2019 obtenemos un consumo de 2,420 resmas de papel bond, con un consumo promedio mensual de 201.66 lo que significa un incremento mensual de 2 resmas en relación al año anterior.

Durante el año 2020 se obtuvo un consumo de 1,667 resmas de papel bond con un consumo promedio de 138.91 resmas, lo que implica un ahorro mensual promedio de 62 resmas. El ahorro obtenido se debe a las campañas que se han llevado a cabo y por otra parte por las apuestas de implementar atenciones no presenciales y los horarios escalonados implementados en las diferentes actividades institucionales a raíz de la pandemia de Covid-19.

En cuanto al año 2021 se consumieron 2,377 resmas de papel bond con un promedio mensual de 198 resmas de papel, lo anterior significa que en relación al año 2019 se obtiene un ahorro promedio mensual de 3 resmas. No se realiza la comparación con respecto a 2020 por ser un año atípico a raíz de la pandemia por Covid-19.

En cuanto al consumo anual por empleado(a) se obtiene un consumo de 9 resmas/empleado(a) lo que significa que en relación al año 2019 se mantiene el consumo por empleado(a) a pesar que se redujo el número de resmas consumidas; al comparar los costos en términos monetarios 2019 vrs. 2021 se obtiene un ahorro anual de \$1,068.54.

**Gráfico 2. Promedio mensual de consumo de papel bond  
Período (2012-2021)**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

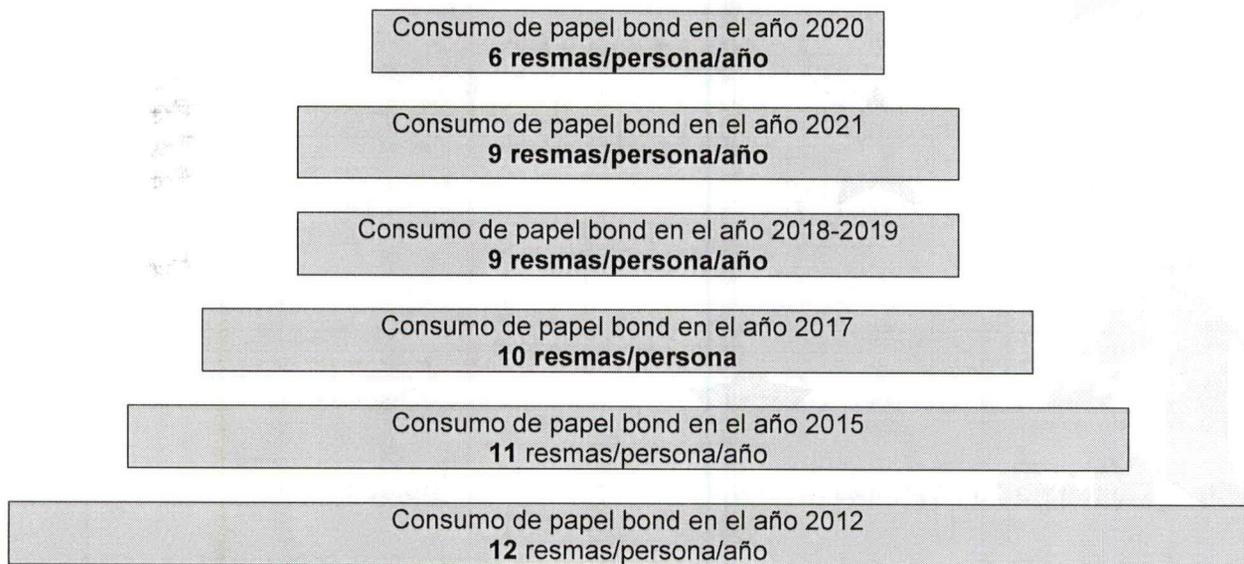


## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Tomando como línea base el año 2012, se formuló un indicador en el consumo de papel bond por persona empleada.

**Gráfico 3. Consumo de papel bond por persona empleada  
Período (2012-2021)**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

### Desechos voluminosos

Los desechos voluminosos, eléctricos y de vehículos son donados a instituciones sin fines de lucro o institutos nacionales de educación básica del sector público.

La donación se realiza en base a lo normado en procedimientos establecidos en el que participa una comisión conformada con personal de Activo Fijo, Auditoría Interna y Dirección de Administración.

### C. Uso y consumo de agua potable

En cuanto al uso y consumo de agua se identificó lo siguiente:

Existe un monitoreo continuo el cual se realiza con el personal de la Unidad de Logística en coordinación permanente con las jefaturas de las diferentes oficinas, con el propósito de identificar fugas en grifos, lavamanos y servicios sanitarios los cuales fueron cambiados a finales de diciembre de 2018 en el Edificio del Plan de La Laguna por servicios sanitarios más eficientes en el consumo de agua potable.

Adicionalmente, la Unidad Ambiental realiza a través del correo electrónico institucional campañas para el buen uso y ahorro del agua potable.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

A continuación, se muestra en la tabla 8 el consumo mensual y promedio de agua potable en m<sup>3</sup> y el promedio mensual en m<sup>3</sup> de consumo por empleado(a) durante el período 2014-2021.

**Tabla 8. Consumo mensual de agua potable en m<sup>3</sup> por oficina de la DC y promedio por empleado(a) Período 2014-2021**

MES	Santa Ana							San Miguel Centro de Gobierno							Plan de la Laguna							Oficina Colonia Escalón										
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Enero	47	47	28	13		28	28	-	16	31	17	8	7	10	10	8	230	140	182	165	177	152	166	227	101	103	32	36	31	16	25	16
Febrero	47	47	26	13		33	25	42	16	20	17	7	11	22		8	311	207	201	179	176	172	207	223	84	153	38	33	20	15	22	15
Marzo	47	47	26	23	40	27	43	22	15	25	17	10	6	21	6	12	300	176	160	186	160	213	212	243	93	139	38	41	30	15	10	15
Abril	47	47	26	23	42	29	28	21	14	12	17	13	5	23		15	342	180	194	136	181	149	176	209	59	132	39	35	32	1	21	16
Mayo	47	47	31	19	40	28	29	24	14	22	16	6	10	33	12	10	241	240	173	169	222	169	161	232	50	97	40	46	25	13	21	16
Junio	47	47	28	19	31	26	30	17	13	24	17	10	8	24	12	-	166	204	184	188	214	163	143	251	99	107	33	54	40	12	21	16
Julio	47	47	28	21	31	36	31	20	16	19	7	7	4	10	12	-	265	189	184	193	221	172	148	181	107	102	35	57	38	4	20	16
Agosto	47	47	28	18	35	28	26	24	14	17	17	2	16	9	12	-	175	163	165	159	292	159	184	108	82	84	35	43	36	41	19	16
Septiembre	47	47	22	17	23	20	32	17	14	17	2	1	12	11	3	20	203	319	120	203	238	184	200	123	102	110	31	32	36	38	5	16
Octubre	47	47	24	16	27	23	38	23	14	16	16	5	12	10	5	15	228	197	260	218	185	201	233	190	118	103	37	1	34	18	18	16
Noviembre	47	47	33	19	30	23	38	25	15	16	14	14	7	8	8	25	216	199	154	188	213	191	202	131	101	101	37	1	42	21	17	16
Diciembre	47	47	26	15	30	27	52	32	31	17	6	6	10	10	12	29	192	172	196	162	157	153	210	116	103	41	52	15	33	29	17	16
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>584</b>	<b>326</b>	<b>216</b>	<b>329</b>	<b>328</b>	<b>400</b>	<b>267</b>	<b>192</b>	<b>238</b>	<b>163</b>	<b>89</b>	<b>108</b>	<b>191</b>	<b>92</b>	<b>142</b>	<b>2869</b>	<b>2368</b>	<b>2173</b>	<b>2148</b>	<b>2497</b>	<b>2077</b>	<b>2282</b>	<b>2234</b>	<b>1099</b>	<b>1272</b>	<b>447</b>	<b>394</b>	<b>397</b>	<b>223</b>	<b>218</b>	<b>190</b>
Promedio mensual por Oficina en m <sup>3</sup>	47.00	47.00	27.17	18.00	33	27	36	38	16.00	19.87	13.68	7.42	9	16	8	32	239	197	181	179	208	173	189	186	91.68	101.11	37.26	32.83	33.08	18.68	18.00	15.93
Promedio mensual por empleado(a) en m <sup>3</sup>	2.24	2.14	1.18	0.78	1.43	1.19	1.45	2.02	2.00	2.46	1.70	0.93	0.75	0.72	0.35	1.60	1.78	1.60	1.37	1.35	1.58	1.11	1.27	1.28	1.95	2.21	0.83	0.73	0.74	0.60	0.58	0.45

Fuente: Unidad Ambiental Institucional

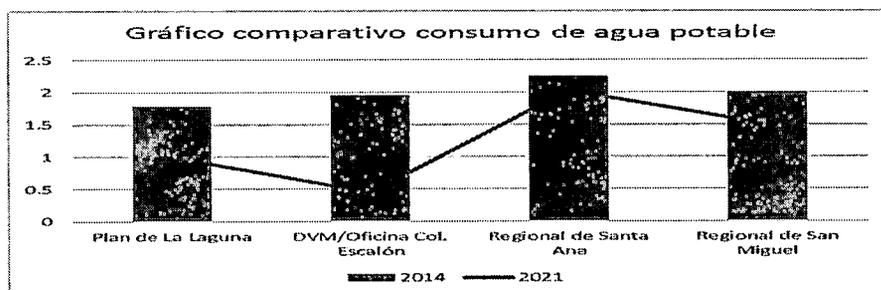
**Tabla 9. Consumo comparativo mensual promedio de agua potable en m<sup>3</sup> por empleado(a) Período (2014-2021)**

Oficinas	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Plan de La Laguna	1.78	1.60	1.37	1.35	1.58	1.11	1.27	1.26
Dirección DVM/Oficina Colonia Escalón	1.95	2.21	0.83	0.73	0.74	0.60	0.58	0.45
Centro de Solución de Controversias	-	-	-	-	-	-	0.82	1.00
Regional de Santa Ana	2.24	2.14	1.18	0.78	1.43	1.19	1.45	2.02
Regional de San Miguel	2.00	2.46	1.70	0.93	0.75	0.72	0.35	1.50
<b>Promedio Anual m<sup>3</sup> por empleado</b>	<b>1.99</b>	<b>2.10</b>	<b>1.27</b>	<b>0.95</b>	<b>1.13</b>	<b>0.91</b>	<b>0.89</b>	<b>1.25</b>

Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

Nota: No se incluye CSC debido a que durante el período 2014-2019 no se cancelaba servicio de agua potable.

**Gráfico 4. Consumo mensual promedio de agua potable en m<sup>3</sup> por empleado(a) Período (2014-2021)**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Las tablas 8 y 9 nos permiten observar que las oficinas de la DC han disminuido su consumo de agua potable durante el periodo 2014-2021, son las siguientes: en la Oficina del Plan de la Laguna y la Oficina ubicada en la Colonia Escalón. La Oficina ubicada en el Plan de La Laguna, el consumo de agua en  $m^3$  bajó de 1.78  $m^3$  por empleado(a) durante el 2014 a 1.27  $m^3$  en el 2020 y 1.26 en el 2021. Sin embargo, es importante mencionar que la oficina ubicada en el Plan de La Laguna en el año 2018 contaba con 132 empleados(as); actualmente esta oficina cuenta con 148 empleadas(os).

El promedio anual de consumo de agua en  $m^3$  por empleado(a) de las Oficinas de la DC, más alto en los últimos años fue el del 2015 con 2.10  $m^3$ ; sin embargo, este presenta una disminución de 0.95  $m^3$  por empleado(a) durante el año 2017 y de 0.89  $m^3$  por empleado(a) durante el 2020; sin embargo, durante el año 2021 el consumo por empleada(o) nuevamente presenta alza en el consumo de 1.25  $m^3$ ; pero aun así el consumo está por debajo del consumo promedio del 2014 y 2015. Cabe mencionar que a partir del año 2018 la Dirección de Administración a través de sus Unidades de Logística y Ambiental realizaron acciones encaminadas al ahorro del agua potable entre las medidas implementadas podemos mencionar el cambio de servicios sanitarios con doble botón de descarga e implementación de campañas para el cuidado del agua potable.

### D. Uso de energía eléctrica

La DC implementó, desde el año 2010, acciones que contribuyen al Programa de Eficiencia Energética. Entre las acciones implementadas podemos mencionar:

1. Creación del Comité de Eficiencia Energética de la DC.
2. Levantamiento de la Línea Base Energética.
3. Implementación de medidas de Eficiencia Energética de la DC tales como:
  - a. Configuración de equipos de cómputo en modo de hibernación
  - b. Campañas de eficiencia energética
  - c. Instalación de 26 paneles solares, los cuales están instalados en la azotea del Edificio del Plan de la Laguna, y cuya energía generada es utilizada en el funcionamiento del ascensor de dicha oficina.
  - d. Cambio del sistema de aire acondicionado.
  - e. Encendido y apagado de aire acondicionado de forma escalonada y apagado de los mismos a la hora del almuerzo.
  - f. Apagado de equipos cuando estos no se están utilizando tales como (Computadoras, impresoras, fotocopadoras, sistema de luces, etc.).
  - g. Sensibilización del personal en las medidas implementadas.
  - h. Cambio de luminarias a más eficiente de (T12 a T8) y de T8 a led.
  - i. Capacitaciones sobre temas de eficiencia energética brindadas al personal.
  - j. En el transcurso del tiempo la Unidad Ambiental de la DC ha brindado seguimiento a la implementación de las buenas prácticas para el uso de la energía eléctrica, plasmadas en el instructivo administrativo de "Medidas para optimizar y hacer eficientes los recursos en la DC año 2012 y Circular Administrativa No. 2/2018.
  - k. Ganadores del primero y segundo lugar durante los años 2014 y 2015, respectivamente del Premio a la Eficiencia Energética en la categoría "Mejor Comité de Eficiencia Energética del Sector Público", concurso promovido por el Consejo Nacional de Energía (CNE).
  - l. La Unidad Ambiental realiza campañas a través de correo electrónico institucional para promover el uso eficiente de los recursos institucionales tales como: agua potable, papel bond, papel higiénico, uso de aparatos eléctricos y luminarias.
  - m. En cuanto al tema de capacitaciones la Unidad Ambiental realiza jornadas de capacitación dirigidas al personal de la DC.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**Tabla 10. Consumo anual de energía eléctrica  
Por Oficinas de la DC (en dólares)  
Período (2019-2021)**

Oficina	2019	2020	2021	Total	Diferencia 2019-2021
Plan de la Laguna	41,296.70	30,055.91	37,340.04	108,692.65	-3,956.66
Oficina Colonia Escalón	11,363.35	8,984.00	8,353.55	28,700.90	-3,009.80
Oficina Regional de Occidente	5,654.10	3,601.48	5,603.73	14,859.31	-50.37
Oficina Regional Oriente	11,416.71	6,468.83	5,975.07	23,860.61	-5,441.64
Dirección CSC SS	11,291.87	15,647.87	15,546.07	42,485.81	4,254.20
<b>Total</b>	<b>81,022.73</b>	<b>64,758.09</b>	<b>72,818.46</b>	<b>218,599.28</b>	<b>-8,204.27</b>
<b>%</b>	<b>37.06</b>	<b>29.62</b>	<b>33.31</b>	<b>100.00</b>	

Fuente: Unidad Ambiental Institucional

Por medio de la Tabla 9 se puede observar el resultado de la implementación de medidas de eficiencia energética, campañas y proyectos de eficiencia energética. Lo anterior ha permitido que, durante el año 2021, la institución concrete un ahorro de \$8,204.27 en relación al año 2019. Consideramos importante mencionar que el ahorro obtenido en el edificio del Plan de la Laguna equivale al 48.22% del total global ahorrado.

Se considera importante mencionar que durante el año 2020 en las diferentes Oficinas de la Defensoría del Consumidor se implementaron horarios escalonados de trabajo a raíz de la pandemia por Covid-19.

La Dirección Centro de Solución de Controversias (CSC), es la única oficina, que presenta un aumento en su consumo de \$4,254.20. Lo anterior se debe a que esta oficina cambio de ubicación con la finalidad de acercar sus servicios a la población y a la vez contar con oficinas más amplias y cómodas para el personal a partir del año 2020.

**Tabla 11. Consumo de energía eléctrica en Kwh por oficina  
Período (2019-2021)**

Meses	Oficina Plan de la Laguna			Oficina Tribunal Sancionado			Oficina CSC SS			Oficina Regional Santa Ana			Oficina Regional San Miguel			Totales			Diferencia 2020-2021
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	
ENERO	13,187	13,105	14,372	433	2,424	2,073	2,205	7,092	6,672	921	990	1,045	24,647	2,112	1,734	41,392	25,723	25,896	-15,496
FEBRERO	16,370	16,143	16,614	3,487	2,942	2,567	2,957	7,016	7,417	1,389	1,350	1,579	74,942	2,806	2,159	99,144	30,257	30,336	-68,808
MARZO	16,272	17,539	17,702	2,348	3,199	2,991	3,657	7,469	6,999	1,668	1,622	1,745	4,684	2,834	2,114	28,629	32,663	31,551	2,922
ABRIL	15,704	16,483	15,720	2,722	2,961	2,889	4,150	8,468	6,873	1,988	1,310	1,731	4,874	2,441	1,962	29,439	31,663	29,175	-264
MAYO	15,168	13,430	19,180	2,169	2,259	3,252	3,078	5,549	7,694	1,355	1,267	1,831	5,431	1,934	2,465	27,202	24,439	34,422	7,220
JUNIO	16,239	11,481	19,342	2,877	2,303	3,570	4,178	4,838	7,395	2,133	1,206	2,170	5,817	1,849	2,518	31,243	21,677	34,995	3,752
JULIO	17,555	12,633	18,140	3,986	1,924	3,279	4,044	4,973	7,732	2,256	994	1,840	6,005	1,802	2,121	33,846	22,326	33,112	-734
AGOSTO	15,590	12,309	16,516	3,298	2,500	3,780	3,375	6,519	7,043	1,818	1,169	1,915	3,255	2,010	1,650	27,336	24,507	30,904	3,568
SEPTIEMBRE	18,011	15,444	18,010	2,417	2,367	2,992	3,829	5,638	8,014	1,639	1,326	1,922	3,093	2,119	1,406	28,989	26,894	32,344	3,355
OCTUBRE	16,824	17,361	18,239	3,315	2,857	3,200	3,465	6,237	7,673	1,888	1,547	2,302	3,215	2,282	1,570	28,707	30,264	32,984	4,277
NOVIEMBRE	17,474	15,298	16,841	3,284	2,798	3,439	3,377	6,761	7,249	1,608	1,657	1,612	2,791	2,276	1,486	28,534	28,790	30,629	2,095
DECIEMBRE	17,994	16,808	17,247	3,288	2,578	3,102	4,087	5,664	6,035	1,809	1,501	1,228	1,511	2,190	1,343	28,689	28,741	28,955	266
<b>TOTALES</b>	<b>186,368</b>	<b>178,034</b>	<b>207,923</b>	<b>33,623</b>	<b>31,112</b>	<b>37,135</b>	<b>42,402</b>	<b>76,224</b>	<b>86,796</b>	<b>20,472</b>	<b>15,939</b>	<b>20,920</b>	<b>140,265</b>	<b>26,635</b>	<b>22,530</b>	<b>433,149</b>	<b>327,944</b>	<b>375,304</b>	<b>-57,845</b>

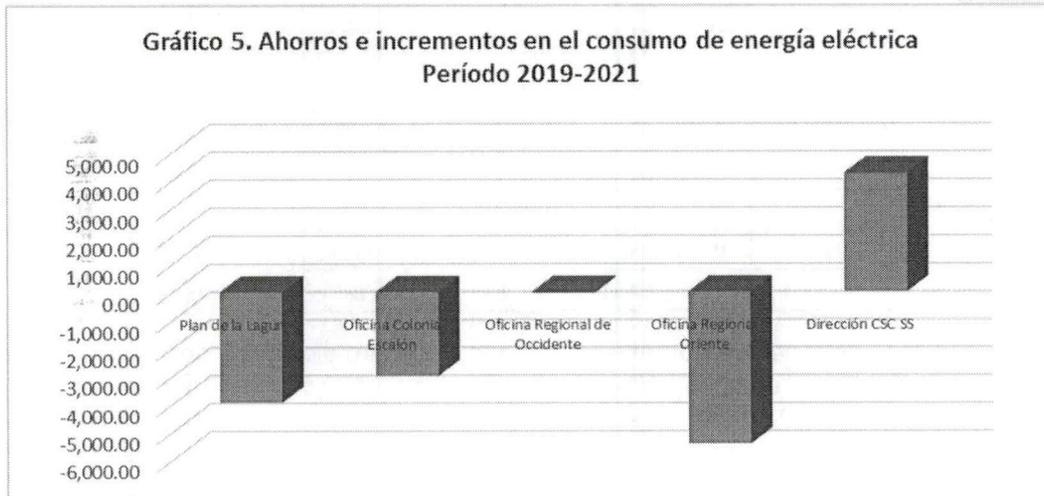
Fuente: Unidad Ambiental Institucional



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Durante el período de enero-diciembre de 2021, las oficinas de la DC disminuyeron su consumo de 433,150.00 Kwh en el 2019 a 375,304.00 Kwh en el 2021 obteniéndose un ahorro de 57,845.00 Kwh.



**E. Fuentes móviles**

**Tabla 12. Flota vehicular por tipo de vehículo**

Tipo de vehículo	Tipo de combustible		Total
	Diesel	Gasolina	
Camioneta	1	2	3
Microbús	9	0	9
Pick Up	10	0	10
Motocicleta	0	9	9
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>31</b>

Fuente: Unidad de Logística (Área de Transporte)

El tema de fuentes móviles es importante a la hora de abordar el tema de calidad del aire. La DC posee 22 vehículos y 9 motocicletas totalizando 31 vehículos, de los cuales 20 son diésel y 11 gasolina (Ver tabla 12), todos los vehículos y motocicletas poseen mantenimiento preventivo y correctivo. El personal de la Unidad de Logística (motoristas) de la institución ha sido capacitado en conducción técnica económica y manejo a la defensiva.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

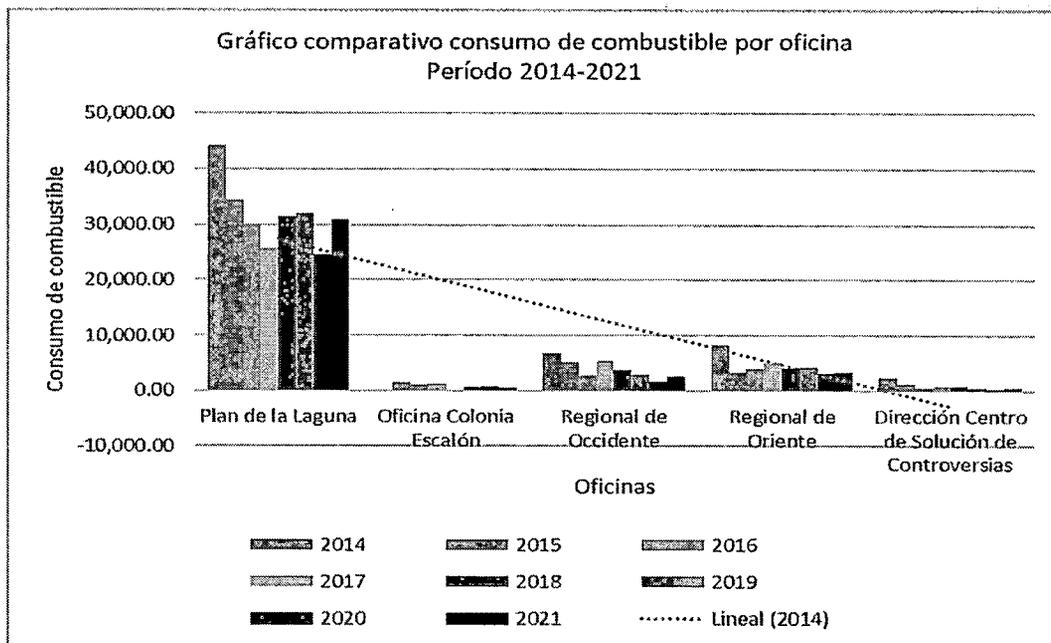
**Tabla 13. Cuadro Consolidado de Consumo de Combustible por Oficina  
Período (2019-2021). En dólares**

Oficinas	2019	2020	2021	Total	Diferencia 2019-2021
Plan de la Laguna	31,990.00	24,585.00	30,905.00	87,480.00	-1,085.00
Tribunal Sancionador	650.00	780.00	605.00	2,035.00	-45.00
Oficina Regional de Occidente	2,990.00	1,735.00	2,680.00	7,405.00	-310.00
Oficina Regional Oriente	3,420.00	3,140.00	3,345.00	9,905.00	-75.00
Dirección CSC SS	510.00	385.00	560.00	1,455.00	50.00
<b>Total</b>	<b>39,560.00</b>	<b>30,625.00</b>	<b>38,095.00</b>	<b>108,280.00</b>	<b>-1,465.00</b>
<b>%</b>	<b>36.53</b>	<b>28.28</b>	<b>35.18</b>	<b>100.00</b>	

En la tabla 13, podemos apreciar que durante el período de enero-diciembre de 2021 el consumo de combustible fue de \$38,095.00 y en el año 2019 el consumo fue de \$39,560.00. Se tomó como línea base el año 2019 debido que el año 2020 se considera un año atípico debido a la pandemia por COVID-19 y muchas de las misiones oficiales programadas no se realizaron por la causa antes expuesta.

La Defensoría del Consumidor desde el año 2018 ha venido implementando la renovación de su flota vehicular, es así como en los últimos años se han adquirido 7 unidades nuevas.

**Gráfico 6 Comparativo consumo de combustible  
Período (2014-2021)**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



En el gráfico anterior se muestra el consumo de combustible de cada una de las oficinas de la DC y la tendencia a la baja en los últimos años.

### Compras verdes o compras públicas sostenibles

Las compras verdes o compras sostenibles tienen como finalidad principal el establecimiento de pautas o criterios que faciliten una gestión más sostenible en el proceso de compras, lo que coadyuva a impactar de forma directa en la salud humana y en el ambiente.

Adicionalmente, se considera que las compras verdes brindan a las instituciones los beneficios siguientes:

- a) **Beneficios ambientales**  
Hay una reducción de impactos ambientales negativos; así como contribuir a impulsar la innovación de productos y servicios amigables con el medio ambiente, al crear una demanda en la institución de este tipo de productos.
- b) **Beneficios económicos**  
Se propicia un ahorro en la adquisición de bienes, servicios o productos que utilizan de manera más eficiente la energía o el agua, lo que impide muchas veces adquirir bienes/servicios innecesarios).
- c) **Beneficios en la salud, bienestar y seguridad del talento humano y usuarios(as).**  
Las compras verdes posibilitan la adquisición de productos inocuos con beneficios concretos para el medio ambiente, la salud y seguridad humana<sup>1</sup>.

### Criterios de productos a comprar

Antes de realizar la compra de un producto o servicio es recomendable asegurarse que tan necesario o beneficioso será para la Institución su adquisición o contratación. Otros aspectos que se pueden considerar son:

- a) Si el producto contiene pocos materiales para su fabricación de tal manera que sea más fácil reciclarlo.
- b) Si el producto tiene una larga duración lo cual evitará la necesidad de producir otro similar o equivalente para reemplazarlo
- c) Si es fácil armarlo y desmontarlo lo que nos va a facilitar en un momento dado repararlo, reciclarlo o desmontarlo.
- d) Es multifuncional, lo que permitirá reducir la necesidad de adquirir otros productos
- e) Si las partes del producto son de fácil adquisición, lo que significa adquirirlo en mercados nacionales

Las características de las compras verdes de la DC están basadas en los siguientes aspectos:

- Es un proceso gradual, con acciones ordenadas.
- Basado en la mejora continua de los procedimientos.
- Seguimiento y evaluación de los impactos.

<sup>1</sup> Guía de compras verdes DC



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

La Defensoría del Consumidor cuenta con una Guía de compras verdes aprobada el 17 de diciembre de 2020.

**Tabla 14. Productos seleccionados por año para ser incorporados a compras verdes o sostenibles**

Años/Productos	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Servicio de Limpieza permanente	Servicio de Limpieza permanente	Servicio de Limpieza permanente	Servicio de Limpieza permanente	Servicio de Limpieza permanente	Servicio de Limpieza permanente	Servicio de Limpieza permanente		
Servicio de fotocopiadora e impresora	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras
Mantenimiento de vehículos	-	Servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo para vehículos	-	-	-	-	-	-
Papel de Oficina Empaque reciclable Paquete de 500 hojas, con empaque 100% reciclado libre de ácido Tamaño carta (21.6 x 27.9) cm o tamaño oficio (21.6 x 31.8)	-	-	-	-	-	-	-	Empaque reciclable Paquete de 500 hojas, con empaque 100% reciclado libre de ácido Tamaño carta (21.6 x 27.9) cm o tamaño oficio (21.6 x 31.8)
Papel Higiénico Documentación que indique que el producto fue elaborado con al menos el 90% de papel reciclado	-	-	-	-	-	-	-	Papel Higiénico Documentación que indique que el producto fue elaborado con al menos el 90% de papel reciclado
Servicio de fotocopias e impresoras • El proveedor del tóner deberá de hacerse cargo del retiro de los tóner o tintas vacíos. • Se deberá solicitar que los equipos de fotocopiadoras o impresores tengan la etiqueta de eficiencia energética.	-	-	-	-	-	-	-	Servicio de fotocopias e impresoras • El proveedor del tóner deberá de hacerse cargo del retiro de los tóner o tintas vacíos. • Se deberá solicitar que los equipos de fotocopiadoras o impresores tengan la etiqueta de eficiencia energética.

Fuente: Guía de compras verdes y Diagnóstico Ambiental DC

Los criterios ambientales se establecieron en los TDR, contratos y orden de compra de cada uno de los productos o servicios, según el detalle siguiente:

- ✓ **Papel de Oficina**  
Empaque reciclable  
Paquete de 500 hojas, con empaque 100% reciclado libre de ácido  
Tamaño carta (21.6 x 27.9) cm o tamaño oficio (21.6 x 31.8)
- ✓ **Papel (higiénico, para dispensador)**  
Documentación que indique que el producto fue elaborado con al menos el 90% de papel reciclado
- ✓ **Contratación de servicios de fotocopiadora e impresora**
  - El proveedor del tóner deberá de hacerse cargo del retiro de los tóner o tintas vacíos.
  - Se deberá solicitar que los equipos de fotocopiadoras o impresores tengan la etiqueta de eficiencia energética.

En la Guía de compras verdes se contempla que las unidades solicitantes deberán considerar los criterios de los productos y servicio contenidos en la guía y las especificaciones técnicas que se deberán de



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



considerar al momento de adquirir los productos y servicio; ya sea que su adquisición se realice mediante la modalidad de licitación o concurso público, libre gestión o contratación directa regulados según el Artículo 39 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).

Si el producto a adquirir forma parte de la guía, al momento de realizar la evaluación técnica del producto, la unidad solicitante podrá solicitar el apoyo de la UACI y Unidad Ambiental siempre y cuando lo considere necesario.

En la guía se consideró que esta podrá ser actualizada por la Unidad Ambiental en coordinación con el resto de unidades cada año hasta completar los productos con sus respectivos criterios de consideración descritos en el numeral 8 de la guía. Lo anterior con la finalidad de incorporar de manera progresiva a un mayor número de productos con criterios verdes.

### **F. Estrategia de eliminación de plástico de un solo uso**

La DC firmó el 14 de enero de 2019, con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) la Carta compromiso para la eliminación del plástico de un solo uso<sup>2</sup>.

Lo anterior en el marco de la Política Presupuestaria 2018, literal B. numeral 4 que establece que “las instituciones deberán incorporar en los instrumentos de contratación de obras, bienes y servicios, criterios sostenibles, mediante el establecimiento de requisitos y condiciones que aseguren la protección del medio ambiente”; y, de los acuerdos de la segunda y tercera reunión del Consejo SINAMA, orientados a promover e impulsar acciones tendientes a oficializar disposiciones para la sustitución obligatoria del plástico de un solo uso en las instituciones de Gobierno y formular una estrategia nacional para la sustitución del plástico de un solo uso. En la Carta compromiso la DC, se compromete a:

1. Sustituir el uso de plástico de un solo uso en los procesos de contratación de obras, bienes y servicios priorizando el uso de productos reutilizables y en caso de ser necesario por alternativas renovables y compostables. Lo anterior mediante el establecimiento de directrices administrativas al respecto.
2. Promover dentro del personal la eliminación del consumo de productos desechables en las actividades cotidianas y otras donde sean aplicables.
3. Difundir al personal y la población usuaria de nuestros servicios, las acciones realizadas como parte de esta carta compromiso.
4. Implementar estas medidas de forma inmediata pero progresiva, en un plazo de 2 años.

En la carta compromiso la DC se compromete a partir del año 2019 a adoptar la estrategia de eliminación de plástico de un solo uso a través de la sustitución del uso de este material en los procesos de contratación de obras, bienes y servicios priorizando el uso de productos reutilizables y en caso de ser necesario por alternativas renovables y compostables.

---

<sup>2</sup> Fuente: Carta compromiso para la eliminación de plástico de un solo uso MARN-DC



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Entre las actividades que se llevaron a cabo relacionadas con la implementación de la estrategia para la eliminación de plástico de un solo uso podemos mencionar:

Acción	Fecha	Público Meta
Diseño e implementación de dos campañas para la eliminación de plástico de un solo uso. Realizando publicaciones a través de correo electrónico institucional según el detalle siguiente: a) Dile no al desechable, b) Recicla botellitas plásticas para Río Molino c) Dejar de utilizar plástico de un solo uso es posible d) Yo amo mi planeta, yo cuidó de el	Abril de 2019 Septiembre/Octubre 2019 Del 14 al 28 de mayo de 2021	Empleadas(os) de la DC
Inducción impartida a personal nuevo de la DC, mediante la cual se da a conocer la estrategia de eliminación del plástico de un solo uso.	2019,2020 y 2021	Empleadas(os) de la DC
Realización de webinar con el apoyo del Ministerio de Medio Ambiente Durante el mes de marzo de 2021 se realizó webinar denominado "Lucha contra la eliminación por plástico de un solo uso", contando con la participación de 199 personas. En la evaluación del webinar el 53% de los participantes lo calificaron como excelente, un 44% como muy bueno y el 3% como bueno.	Marzo de 2021	Todo público
Adquisición de 380 paquetes de 25 vasos de cartón	Enero de 2020	N/A

En la Guía de compras verdes se considera que para la adquisición de vasos desechables y servilletas se deberá de considerar que estos sean biodegradables elaborados con materias primas y fibras naturales.

Actualmente la Política Anual de Adquisiciones y Contrataciones de las instituciones de la Administración pública del año 2021 establece en el numeral 7. Compras públicas Sostenibles numeral 7,7 En función de promover e implementar acciones tendientes de oficializar la sustitución del plástico de un solo uso, las instituciones deberán priorizar la utilización de productos reutilizables, y en caso de ser necesarios, por alternativas renovables y compostables así como verificar los lineamientos que la institución competente en materia de medio ambiente emitiera al respecto.

Durante el período de enero-diciembre 2021 la DC realizó los procesos de compras de bienes y servicios, considerando en las especificaciones contenidas en la Guía de Compras Verdes la cual incluye la estrategia de plástico de un solo uso siendo estos los siguientes:

**Tabla 15. Productos y número de procesos realizados bajo el criterio de compras verdes  
Período enero-diciembre de 2020-2021**

Producto	Número de procesos	Fecha
Papel bond	5	Enero/2020 se realizaron dos procesos Diciembre/2020, septiembre/2021, Diciembre/2021
Papel higiénico	3	Enero/2020, diciembre/2020, marzo/2021
Vasos de cartón	1	Enero/2020

Fuente: Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales y Unidad de Logística



### G. Gestión ambiental institucional. Líneas de acción en la gestión

La gestión ambiental institucional de la DC es un proceso de cambio cultural que se fundamenta principalmente en una gestión participativa de múltiples actores como los servidores y servidoras públicos y demás personas que visitan la institución. Todos estos actores se involucran para gestionar procesos específicos de uso y transformación del contexto a nivel interno, pero con impacto en el medio ambiente, en general.

Con las acciones propuestas se pretende contribuir a una gestión adecuada del medio ambiente. Es por ello que desde la Unidad Ambiental se realiza el seguimiento a los programas institucionales siguientes:

**Tabla 15. Líneas de acción en la gestión ambiental institucional**

Lineamientos	Actividades	Meta	Indicador
Uso eficiente de agua potable y agua embotellada	a) Control del consumo de agua potable y embotellada b) Realización de jornadas de sensibilización del ahorro y cuidado del agua c) Cambio de tecnología de sanitarios y urinarios.	Reducir el gasto del consumo de agua en la institución	Consumo de agua institucional promedio (m <sup>3</sup> /día/costo/mes).  Consumo de agua envasada promedio (envases/día/costo/mes)
Manejo adecuado de los desechos sólidos	Sensibilización en el uso adecuado de los recursos.  Monitoreo de la generación de desechos sólidos.	Reducir la cantidad de papel para consumo.	Cantidad de inorgánicos procesados para su reciclaje (peso/mes).  Consumo de papel: resma/persona/año
Compras Verdes	Monitoreo de las compras verdes.  Propuesta de productos a incorporar a compras verdes institucionales.	Aumentar la cantidad de compra de productos con criterios ambientales.	La DC cuenta con una base de datos de proveedores de bienes y servicios que cumplen con los criterios estipulados en el componente de compras verdes.
Eficiencia energética	Buenas prácticas en eficiencia energética.	Uso eficiente de la energía eléctrica.	Control del consumo energético (Kwh/\$). Capacidad instalada de 26 paneles solares (fotovoltaicos) Kwh.
Institucionalizar las buenas prácticas ambientales	Política Ambiental. Manual de buenas prácticas ambientales.	Buenas prácticas institucionalizadas (energía eléctrica, agua, papel)	Consumo de energía eléctrica en Kwh. Consumo de agua potable en m <sup>3</sup> . Consumo de papel bond en unidades (Resmas).

Fuente: Unidad Ambiental Institucional



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



### INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO 2015 (COMPLEMENTO)

**OBJETIVO:** Actualizar información de las instituciones, en relación al funcionamiento que establece la normativa ambiental de las unidades ambientales institucionales para la elaboración de la propuesta de plan de trabajo de la agenda SINAMA.

#### A. DATOS GENERALES.

NOMBRE INSTITUCIÓN. \_Defensoría del Consumidor

NUMERO DE EMPLEADOS: \_\_247\_\_ TIENE OFICINAS REGIONALES: SI X CUANTAS: dos

ORGANIZACIÓN REGIONALES. Oficina Regional de Santa Ana y San Miguel adicionalmente se cuentan con dos oficinas más ubicadas en San Salvador.

ACTIVIDADES PRINCIPALES. Institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores y consumidoras, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estados y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación. Además de educación y formación en materia de consumo y consumo sostenible.

CUENTA CON UNIDAD AMBIENTAL: SI X NOMBRE: Unidad Ambiental

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL: Bajo la Dirección de Administración

ACUERDO DE CREACIÓN UNIDAD AMBIENTAL. SI X REFERENTE INST. SI X Tiene jefatura de Unidad Ambiental.

PERSONAL A TIEMPO COMPLETO: SI X NUMERO DE PERSONAS: Una

FORMACIÓN ACADEMICA: Ing. en Ciencias de la Computación, con Maestría en Administración de Negocios y Diplomado en Eficiencia Energética.

INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN:

POLITICA AMBIENTAL: NO X PLAN DE TRABAJO: SI X POA: SI X.

MANUAL DE PROCESOS: SI X COMITÉ GESTOR AMBIENTAL: SI X.

QUE INSTRUMENTOS DEBERÍA TENER SU INSTITUCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL: La Defensoría del Consumidor ya cuenta con un instrumento el cual es la Política Nacional de Protección al Consumidor, dentro de esta se contempla el Eje 6 "Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible desde las perspectivas ambiental, económica y social"

Al formular una política de protección al consumidor, se reconoció que las decisiones en materia de consumo repercuten en los modos de vida de las generaciones, presentes y futuras, de ahí que las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor establecen que los gobiernos deben promover la formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible, es decir, el fomento de patrones de compra y uso de bienes y servicios que cubran las necesidades básicas y aparten una mejor calidad de vida a los seres humanos, sin ocasionar daños al medio ambiente ni a la sociedad.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### **B. PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO; QUE REQUERIMIENTO TIENE SU INSTITUCIÓN EN CUANTO A:**

#### **a. Fortalecimiento institucional.**

Revisión de la situación legal de la unidad ambiental en su institución: Acuerdo de creación:

Si  Explicar: La Unidad Ambiental existe por acuerdo No. 12 Bis de fecha 14 de febrero del 2011.

Nivel jerárquico de la UA en la institución: Unidad bajo la Dirección de Administración

Necesita mejoras institucionales: No ; explicar: \_\_\_\_\_

Necesidad de capacitación del personal de la UA: Si ; Áreas: Cambio Climático aplicado a las instituciones públicas y autónomas

Otros aspectos: N.A. \_\_\_\_\_

#### **b. Elaboración de políticas institucionales de gestión ambiental.**

Considera importante la creación de una política de gestión ambiental institucional: No

Temas a incluir según actividades de la institución: La Defensoría del Consumidor se encuentra trabajando en un esfuerzo institucional que incluye la sensibilización del personal en temas como el consumo sostenible, el desarrollo de capacitaciones y acciones en Eficiencia Energética, compras verdes y manejo de residuos sólidos.

Documentos institucionales relacionados con la planificación de la gestión ambiental: POA institucional, Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor.

Otros aspectos a considerar en la institución para su implementación: N/A

Considera factible la implementación de esta propuesta: N/A

#### **c. Elaboración de planes institucionales de gestión ambiental, partiendo de las siguientes líneas:**

##### **• SANEAMIENTO AMBIENTAL.**

Considera relevante el tema en su institución: Si  en que aspectos: Manejo de residuos sólidos e impactos institucionales en: Desechos sólidos Si  Aguas residuales No

Medidas que emplea su institución para:

Manejo de desechos sólidos: Separación de desechos desde el origen en dos fracciones

Aguas Residuales: N/A

Existe en su institución alguna regulación o normativa interna sobre el tema: Si  Explique: El 7 de octubre del 2014 se aprobó el Procedimiento PTUAM001 Versión: 01 "Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos".



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Que aspectos considera favorables para implementar este tema: El apoyo de la titular en la implementación de este procedimiento.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno.

### **CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DE RIESGOS**

Cuanto se conoce en su institución sobre cambio climático: Información general, no científica ni especializada y sobre gestión de riesgos: Información general, no científica ni especializada

Existe en su institución alguna estructura que lleve el tema de cambio climático: No X;

Referente o encargado: Ninguno

Otra área: N/A

Tiene alguna coordinación con esta área como UA: N/A

Considera relevante el tema en su institución: Si X; en qué aspectos: Sobre el cambio climático con énfasis al Art. 64-a de la Ley de Medio Ambiente, los aspectos se tendrían que sugerir desde el MARN, para la Defensoría del Consumidor.

Qué medidas considera que deberían emplearse en su institución sobre cambio climático: Dependerá de los lineamientos emanados del MARN y de las capacidades institucionales instaladas.

Qué aspectos considera favorables para implementar este tema: El apoyo de la titular en el seguimiento en el tema

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

### **\*\* EFICIENCIA ENERGÉTICA**

Considera relevante el tema en su institución: Si X en que aspectos: En lo referente a acciones y medidas para alcanzar la Eficiencia Energética.

Qué medidas se emplean en su institución sobre el tema: Cambio de luminarias a más eficientes de T8 a Led, cambio del sistema de aire acondicionado, instalación de sistema Fotovoltaico, configuración de computadoras en modo de hibernación, encendido de aires acondicionados en horarios escalonados, uso de temporizadores en oasis, apagado de luminarias cuando estas no se están utilizando, apagado de equipos tales como impresores, fotocopiadoras cuando estos no se están utilizando.

Existe en su institución alguna regulación sobre el tema: Si X. Explique: Se cuenta con el instrumento administrativo de "Medidas para optimizar y hacer eficientes los recursos en la Defensoría del Consumidor 2012" y el cumplimiento del Decreto Legislativo No. 58 "Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público"

Que aspectos considera favorables para implementar regulaciones sobre este tema:

La Unidad Ambiental con el apoyo del Comité de Eficiencia Energética retoma la Sensibilización, campañas y capacitación en el tema de consumo sostenible y eficiencia energética

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

Existe en su institución alguna regulación en la adquisición y contratación de productos o servicios con criterios ambientales: Si X. Explique: Si existe. Se realizan las compras aplicando criterios ambientales los cuales se aplican a productos tales como: papel bond, vehículos, tóner y tintas.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Hay algún tipo de normativa (documento) para el uso eficiente de los recursos (papelería, agua, equipo, mobiliario, energía eléctrica, transporte, etc.) para los empleados:

Si X No \_\_\_\_\_; Explicar: La institución se rige por lo establecido en el Decreto No. 58 "Política de Ahorro y Austeridad del Sector Público" y el procedimiento PTUAM001 "Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos".

### • RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO

Según las políticas de su institución que importancia considera usted que recibe la gestión ambiental y su unidad.

Menor 10% ☹	10% ☺	20% ☺	30% ☺	40% ☺	50% ☺	<u>Mayor al 50% ☺</u>
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------------------

Existe en su institución sistemas de monitoreo, evaluación, seguimiento y elaboración de informes sobre la gestión ambiental: Si X No \_\_\_\_; explique con qué frecuencia se aplican: Se brinda seguimiento mediante el POA, la frecuencia es mensual, trimestral y las evaluaciones son semestrales y anuales.

Evaluación: Unidad de Planificación y Calidad

Seguimiento: Unidad de Planificación y Calidad

Informes: Presidencia, Unidad de Planificación y Calidad

Considera factible la elaboración de instrumentos para monitoreo, evaluación, seguimiento y elaboración de informes en su institución: Si X; Explique: Se tiene implementado el proceso en la Unidad de Planificación y Calidad.

Qué aspectos considera favorables para implementar actividades sobre este tema: Se toma decisiones en los tiempos oportunos.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



### INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO 2017 (COMPLEMENTO)

OBJETIVO: Actualizar información de las instituciones, en relación al funcionamiento que establece la normativa ambiental de las unidades ambientales institucionales para la elaboración de la propuesta de plan de trabajo de la agenda SINAMA.

#### A. DATOS GENERALES.

NOMBRE INSTITUCIÓN. \_Defensoría del Consumidor

NUMERO DE EMPLEADOS: 258 TIENE OFICINAS REGIONALES: SI X CUANTAS: dos

ORGANIZACIÓN REGIONALES. Oficina Regional de Santa Ana y San Miguel adicionalmente se cuentan con dos oficinas más ubicadas en Antiguo Cuscatlán departamento de La Libertad.

ACTIVIDADES PRINCIPALES. Institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores y consumidoras, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estados y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación. Además de educación y formación en materia de consumo y consumo sostenible.

CUENTA CON UNIDAD AMBIENTAL: SI X NOMBRE: Unidad Ambiental

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL: Actualmente como Unidad con dependencia jerárquica de la Dirección de Administración

ACUERDO DE CREACIÓN UNIDAD AMBIENTAL. SI X REFERENTE INST. SI X. Tiene jefatura de Unidad Ambiental

PERSONAL A TIEMPO COMPLETO: SI X NUMERO DE PERSONAS: Una

FORMACIÓN ACADEMICA: Ing. en Ciencias de la Computación, con Maestría en Administración de Negocios y Diplomado en Eficiencia Energética.

INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN:

POLITICA AMBIENTAL: SI X PLAN DE TRABAJO: SI X POA: SI X.

MANUAL DE PROCESOS: SI X COMITÉ GESTOR AMBIENTAL: SI X.

QUE INSTRUMENTOS DEBERÍA TENER SU INSTITUCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL: La Defensoría del Consumidor ya cuenta con un instrumento el cual es la Política Nacional de Protección al Consumidor, dentro de esta se contempla el Eje 6 "Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible desde las perspectivas ambiental, económica y social"

Al formular una política de protección al consumidor, se reconoció que las decisiones en materia de consumo repercuten en los modos de vida de las generaciones, presentes y futuras, de ahí que las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor establecen que los gobiernos deben promover la formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible, es decir, el fomento de patrones de compra y uso de bienes y servicios que cubran las necesidades básicas y aparten una mejor calidad de vida a los seres humanos, sin ocasionar daños al medio ambiente ni a la sociedad.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

### **B. PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO; QUE REQUERIMIENTO TIENE SU INSTITUCIÓN EN CUANTO A:**

#### **a. Fortalecimiento institucional.**

Revisión de la situación legal de la unidad ambiental en su institución: Acuerdo de creación:

Si  Explicar: La Unidad Ambiental existe por acuerdo No. 12 Bis de fecha 14 de febrero del 2011.

Nivel jerárquico de la UA en la institución: Unidad de la Dirección de Administración

Necesita mejoras institucionales: No ; explicar: \_\_\_\_\_

Necesidad de capacitación del personal de la UA: Si ; Áreas: Cambio Climático aplicado a las instituciones públicas y autónomas

Otros aspectos: \_\_\_\_\_

#### **b. Elaboración de políticas institucionales de gestión ambiental.**

Considera importante la creación de una política de gestión ambiental institucional: Si

Temas a incluir según actividades de la institución: La Defensoría del Consumidor se encuentra trabajando en un esfuerzo institucional que incluye la sensibilización del personal en temas como el consumo sostenible, el desarrollo de capacitaciones y acciones en Eficiencia Energética, compras verdes y manejo de residuos sólidos.

Documentos institucionales relacionados con la planificación de la gestión ambiental: POA institucional, Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor.

Otros aspectos a considerar en la institución para su implementación: N/A

Considera factible la implementación de esta propuesta: N/A

#### **c. Elaboración de planes institucionales de gestión ambiental, partiendo de las siguientes líneas:**

##### **• SANEAMIENTO AMBIENTAL.**

- Considera relevante el tema en su institución: Si  en que aspectos: Manejo de residuos sólidos impactos institucionales en: Desechos sólidos Si  Aguas residuales No

Medidas que emplea su institución para:

Manejo de desechos sólidos: Separación de desechos desde el origen en tres fracciones

Aguas Residuales: N/A

Existe en su institución alguna regulación o normativa interna sobre el tema: Si  Explique: El 7 de octubre del 2014 se aprobó el Procedimiento PTUAM001 Versión: 01 "Procedimiento General de Manejo Integral de



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Desechos Sólidos". A la fecha se han aprobado tres versiones del procedimiento antes mencionado siendo la última la del 15 de diciembre de 2017.

Que aspectos considera favorables para implementar este tema: El apoyo de la titular en la implementación de este procedimiento.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

### **CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DE RIESGOS**

Cuanto se conoce en su institución sobre cambio climático: Información general, no científica ni especializada y sobre gestión de riesgos: Información general, no científica ni especializada

Existe en su institución alguna estructura que lleve el tema de cambio climático: No X;

Referente o encargado: Ninguno

Otra área: N/A

Tiene alguna coordinación con estas áreas

Como UA: N/A

Considera relevante el tema en su institución: Si X; en que aspectos: Sobre el cambio climático con énfasis al Art. 64-a de la Ley de Medio Ambiente, los aspectos se tendrían que sugerir desde el MARN, para la Defensoría del Consumidor.

Qué medidas considera que deberían emplearse en su institución sobre cambio climático: Dependerá de los lineamientos emanados del MARN y de las capacidades institucionales instaladas.

Qué aspectos considera favorables para implementar este tema: El apoyo de la titular en el seguimiento en el tema.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

### **\*\* EFICIENCIA ENERGÉTICA**

Considera relevante el tema en su institución: Si X en que aspectos: En lo referente a acciones y medidas para alcanzar la Eficiencia Energética.

Qué medidas se emplean en su institución sobre el tema: Cambio de luminarias a más eficientes de T8 a Led, Cambio del Sistema de Aires acondicionados, Instalación de Sistema Fotovoltaico, Configuración de computadoras en modo de hibernación, encendido de aires acondicionados en horarios escalonados, uso de temporizadores en oasis, apagado de luminarias cuando estas no se están utilizando, apagado de equipos tales como impresores, fotocopiadoras cuando estos no se están utilizando.

Existe en su institución alguna regulación sobre el tema: Si X. Explique: Se cuenta con el instrumento administrativo de "Medidas para optimizar y hacer eficientes los recursos en la Defensoría del Consumidor 2012" y el cumplimiento de los Decretos Legislativos en lo referente a "Políticas de Ahorro y Austeridad del Sector Público" y Circulares Administrativas de la Institución.

Que aspectos considera favorables para implementar regulaciones sobre este tema:



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

La Unidad Ambiental con el apoyo del Comité de Eficiencia Energética retoma la Sensibilización, campañas y capacitación en el tema de consumo sostenible y eficiencia energética

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

Existe en su institución alguna regulación en la adquisición y contratación de productos o servicios con criterios ambientales: Si . Explique: Si existe se realizan las compras aplicando criterios ambientales los cuales se aplican a productos tales como: papel bond, vehículos, tóner y tintas.

Hay algún tipo de normativa (documento) para el uso eficiente de los recursos (papelería, agua, equipo, mobiliario, energía eléctrica, transporte, etc.) para los empleados:

Si  No ; Explique: La institución se rige por lo establecido en los diferentes decretos en cuanto a "Políticas de Ahorro y Austeridad del Sector Público" y el procedimiento PTUAM001 Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos" V03.

### • RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO

Según las políticas de su institución que importancia considera usted que recibe la gestión ambiental y su unidad.

Menor 10% ☹	10% 😊	20% 😊	30% 😊	40% 😊	50% 😊	<u>Mayor al 50% 😊</u>
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------------------

Existe en su institución sistemas de monitoreo, evaluación, seguimiento y elaboración de informes sobre la gestión ambiental: Si  No ; explique con qué frecuencia se aplican: Se brinda seguimiento mediante el POA, la frecuencia es mensual, trimestral y las evaluaciones son semestrales y anuales.

Monitoreo: Unidad de Planificación y Calidad.

Evaluación: Unidad de Planificación y Calidad.

Seguimiento: Unidad de Planificación y Calidad.

Informes: Presidencia, Unidad de Planificación y Calidad.

Considera factible la elaboración de instrumentos para monitoreo, evaluación, seguimiento y elaboración de informes en su institución: Si ; Explique: Se tiene implementado el proceso en la Unidad de Planificación y Calidad.

Qué aspectos considera favorables para implementar actividades sobre este tema: Se toma decisiones en los tiempos oportunos.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



### INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO 2018-2020

#### (COMPLEMENTO)

OBJETIVO: Actualizar información de las instituciones, en relación al funcionamiento que establece la normativa ambiental de las unidades ambientales institucionales para la elaboración de la propuesta de plan de trabajo de la agenda SINAMA.

#### C. DATOS GENERALES.

NOMBRE INSTITUCIÓN. \_Defensoría del Consumidor

NUMERO DE EMPLEADOS: \_263\_ TIENE OFICINAS REGIONALES: SI X CUANTAS: dos

ORGANIZACIÓN REGIONALES. Oficina Regional de Santa Ana y Oficina Regional de San Miguel. Adicionalmente, se tienen tres oficinas más ubicadas en: La Oficina Central, ubicada en Antiguo Cuscatlán departamento de La Libertad; y dos en San Salvador.

ACTIVIDADES PRINCIPALES. Institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores y consumidoras, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estados y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación. Además de educación y formación en materia de consumo y consumo sostenible.

CUENTA CON UNIDAD AMBIENTAL: SI X NOMBRE: Unidad Ambiental

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL: Actualmente como Unidad con dependencia jerárquica de la Dirección de Administración.

ACUERDO DE CREACIÓN UNIDAD AMBIENTAL. SI X REFERENTE INST. SI X. Tiene jefatura de Unidad Ambiental

PERSONAL A TIEMPO COMPLETO: SI X NUMERO DE PERSONAS: Una

FORMACIÓN ACADEMICA: Inga. en Ciencias de la Computación, con Maestría en Administración de Negocios y Diplomado en Eficiencia Energética.

INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN:

POLITICA AMBIENTAL: SI X PLAN DE TRABAJO: SI X POA: SI X.

MANUAL DE PROCESOS: SI X COMITÉ GESTOR AMBIENTAL: SI X.

QUE INSTRUMENTOS DEBERÍA TENER SU INSTITUCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL: La DC ya cuenta con un instrumento el cual es la Política Nacional de Protección al Consumidor, dentro de esta se contempla el Eje 6 "Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible desde las perspectivas ambiental, económica y social"

Al formular una política de protección al consumidor, se reconoció que las decisiones en materia de consumo repercuten en los modos de vida de las generaciones, presentes y futuras, de ahí que las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor establecen que los gobiernos deben promover la



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible, fomentando los patrones de compra y uso de bienes y servicios que cubran las necesidades básicas y coadyuven a una mejor calidad de vida a los seres humanos, sin ocasionar daños al medio ambiente ni a la sociedad.

### **D. PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO; QUE REQUERIMIENTO TIENE SU INSTITUCIÓN EN CUANTO A:**

#### **d. Fortalecimiento institucional.**

Revisión de la situación legal de la unidad ambiental en su institución: Acuerdo de creación:

Si  Explicar: La Unidad Ambiental existe por acuerdo No. 12 Bis de fecha 14 de febrero del 2011.

Nivel jerárquico de la UA en la institución: Unidad de la Dirección de Administración

Necesita mejoras institucionales: No ; explicar: La Unidad Ambiental de la DC forma parte de las Unidades de la Dirección de Administración y actualmente cuenta con una oficina recientemente remodelada

Necesidad de capacitación del personal de la UA: Si ; Áreas: Cambio Climático aplicado a las instituciones públicas y autónomas

Otros aspectos: \_\_\_\_\_

#### **e. Elaboración de políticas institucionales de gestión ambiental.**

Considera importante la creación de una política de gestión ambiental institucional: Si

Temas a incluir según actividades de la institución: La Defensoría del Consumidor se encuentra trabajando en un esfuerzo institucional que incluye la sensibilización del personal en temas como el consumo sostenible, el desarrollo de capacitaciones y acciones en Eficiencia Energética, compras verdes y manejo de residuos sólidos.

Documentos institucionales relacionados con la planificación de la gestión ambiental: POA institucional, Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor.

Otros aspectos a considerar en la institución para su implementación: N/A

Considera factible la implementación de esta propuesta: N/A

#### **f. Elaboración de planes institucionales de gestión ambiental, partiendo de las siguientes líneas:**

##### **• SANEAMIENTO AMBIENTAL.**

• Considera relevante el tema en su institución: Si  en que aspectos: Manejo de residuos sólidos impactos institucionales en: Desechos sólidos Si  Aguas residuales No

Medidas que emplea su institución para:

Manejo de desechos sólidos: Separación de desechos desde el origen en tres fracciones



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Aguas Residuales: N/A

Existe en su institución alguna regulación o normativa interna sobre el tema: Si X. Explique: El 7 de octubre del 2014 se aprobó el Procedimiento PTUAM001 Versión: 01 "Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos". A la fecha se han aprobado tres versiones del procedimiento antes mencionado siendo la última la del 23 de diciembre de 2020.

Que aspectos considera favorables para implementar este tema: El apoyo de la titular en la implementación de este procedimiento.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

### **CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DE RIESGOS**

Cuanto se conoce en su institución sobre cambio climático: Información general, no científica ni especializada y sobre gestión de riesgos: Información general, no científica ni especializada

Existe en su institución alguna estructura que lleve el tema de cambio climático: Si X;

Referente o encargado: Dr. Abraham Mena, Inga. Sandra Salinas de Colato

Otra área: Asesoría

Tiene alguna coordinación con estas áreas

Como UA: Si

Considera relevante el tema en su institución: Si X; en que aspectos: Sobre el cambio climático con énfasis al Art. 64-a de la Ley de Medio Ambiente, los aspectos se tendrían que sugerir desde el MARN, para la Defensoría del Consumidor.

Cambio climático y sus implicaciones en la agricultura en lo relacionado a los precios de la canasta básica; las implicaciones del cambio climático en la producción agropecuaria y agroindustrial; en la disponibilidad del agua para consumo y generación eléctrica.

Qué medidas considera que deberían emplearse en su institución sobre cambio climático: Dependerá de los lineamientos emanados del MARN y de las capacidades institucionales instaladas.

Qué aspectos considera favorables para implementar este tema: El apoyo del titular en el seguimiento en el tema.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

### **EFICIENCIA ENERGÉTICA**

Considera relevante el tema en su institución: Si X en que aspectos: En lo referente a acciones y medidas para alcanzar la Eficiencia Energética.

Qué medidas se emplean en su institución sobre el tema: Cambio de luminarias a más eficientes de T8 a Led, Cambio del Sistema de Aires acondicionados, Instalación de Sistema Fotovoltaico, Configuración de computadoras en modo de hibernación, encendido de aires acondicionados en horarios escalonados, uso de temporizadores en oasis, apagado de luminarias cuando estas no se están utilizando, apagado de equipos tales como impresores, fotocopiadoras cuando estos no se están utilizando.



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Existe en su institución alguna regulación sobre el tema: Si X. Explique: Se cuenta con el instrumento administrativo de "Medidas para optimizar y hacer eficientes los recursos en la Defensoría del Consumidor 2012" y el cumplimiento de los Decretos Legislativos en lo referente a "Políticas de Ahorro y Austeridad del Sector Público" y Circulares Administrativas de la Institución.

Que aspectos considera favorables para implementar regulaciones sobre este tema:

La Unidad Ambiental con el apoyo del Comité de Eficiencia Energética retoma la sensibilización, campañas y capacitación en el tema de consumo sostenible y eficiencia energética

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

Existe en su institución alguna regulación en la adquisición y contratación de productos o servicios con criterios ambientales: Si X. Explique: Si existe se realizan las compras aplicando criterios ambientales los cuales se aplican a productos tales como: papel bond, vehículos, tóner y tintas.

Hay algún tipo de normativa (documento) para el uso eficiente de los recursos (papelería, agua, equipo, mobiliario, energía eléctrica, transporte, etc.) para los empleados:

Si X No \_\_\_\_\_; Explicar: La institución se rige por lo establecido en los diferentes decretos en cuanto a "Políticas de Ahorro y Austeridad del Sector Público" y el procedimiento PTUAM001 Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos" V03.

### RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO

Según las políticas de su institución que importancia considera usted que recibe la gestión ambiental y su unidad.

Menor 10% ☹	10% ☺	20% ☺	30% ☺	40% ☺	50% ☺	<u>Mayor al 50% ☺</u>
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------------------

Existe en su institución sistemas de monitoreo, evaluación, seguimiento y elaboración de informes sobre la gestión ambiental: Si X No \_\_\_\_; explique con qué frecuencia se aplican: Se brinda seguimiento mediante el POA, la frecuencia es mensual, trimestral y las evaluaciones son semestrales y anuales.

Monitoreo: Unidad de Planificación y Calidad.

Evaluación: Unidad de Planificación y Calidad.

Seguimiento: Unidad de Planificación y Calidad.

Informes: Presidencia, Unidad de Planificación y Calidad.

Considera factible la elaboración de instrumentos para monitoreo, evaluación, seguimiento y elaboración de informes en su institución: Si X; Explique: Se tiene implementado el proceso en la Unidad de Planificación y Calidad.

Qué aspectos considera favorables para implementar actividades sobre este tema: Se toma decisiones en los tiempos oportunos.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



## INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO 2021

### (COMPLEMENTO)

OBJETIVO: Actualizar información de las instituciones, en relación al funcionamiento que establece la normativa ambiental de las unidades ambientales institucionales para la elaboración de la propuesta de plan de trabajo de la agenda SINAMA.

#### E. DATOS GENERALES.

NOMBRE INSTITUCIÓN. Defensoría del Consumidor

NUMERO DE EMPLEADOS: 254 TIENE OFICINAS REGIONALES: SI  CUANTAS: dos

ORGANIZACIÓN REGIONALES. Oficina Regional de Santa Ana y Oficina Regional de San Miguel. Adicionalmente, se tienen tres oficinas más ubicadas en: La Oficina Central, ubicada en Antiguo Cuscatlán departamento de La Libertad; y dos en San Salvador, una de las cuales se encuentra en la Colonia Escalón y la segunda en el Edificio IPSFA.

ACTIVIDADES PRINCIPALES. Institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores y consumidoras, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación. Además de educación y formación en materia de consumo y consumo sostenible.

CUENTA CON UNIDAD AMBIENTAL: SI  NOMBRE: Unidad Ambiental

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL: Actualmente como Unidad con dependencia jerárquica de la Dirección de Administración.

ACUERDO DE CREACIÓN UNIDAD AMBIENTAL. SI  REFERENTE INST. SI  Tiene jefatura de Unidad Ambiental

PERSONAL A TIEMPO COMPLETO: SI  NUMERO DE PERSONAS: Una

FORMACIÓN ACADEMICA: Inga. en Ciencias de la Computación, con Maestría en Administración de Negocios y Diplomado en Eficiencia Energética.

INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN:

POLITICA AMBIENTAL: SI  PLAN DE TRABAJO: SI  POA: SI

MANUAL DE PROCESOS: SI  COMITÉ DE GESTIÓN AMBIENTAL: SI

QUE INSTRUMENTOS DEBERÍA TENER SU INSTITUCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL: La DC ya cuenta con un instrumento el cual es la Política Nacional de Protección al Consumidor, dentro de esta se contempla el Eje 6 "Promoción de la adopción de patrones de consumo sostenible desde las perspectivas ambiental, económica y social"

Al formular una política de protección al consumidor, se reconoció que las decisiones en materia de consumo repercuten en los modos de vida de las generaciones, presentes y futuras, de ahí que las Directrices de las



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Naciones Unidas para la protección del consumidor establecen que los gobiernos deben promover la formulación y aplicación de políticas de consumo sostenible, fomentando los patrones de compra y uso de bienes y servicios que cubran las necesidades básicas y coadyuven a una mejor calidad de vida a los seres humanos, sin ocasionar daños al medio ambiente ni a la sociedad.

### **F. PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO; QUE REQUERIMIENTO TIENE SU INSTITUCIÓN EN CUANTO A:**

#### **g. Fortalecimiento institucional.**

Revisión de la situación legal de la unidad ambiental en su institución: Acuerdo de creación:

Si  Explicar: La Unidad Ambiental existe por acuerdo No. 12 Bis de fecha 14 de febrero del 2011.

Nivel jerárquico de la UAM en la institución: Unidad de la Dirección de Administración

Necesita mejoras institucionales: No ; explicar: La Unidad Ambiental de la DC forma parte de las Unidades de la Dirección de Administración y actualmente cuenta con una oficina recientemente remodelada

Necesidad de capacitación del personal de la UA: Si ; Áreas: Cambio Climático aplicado a las instituciones públicas y autónomas

Otros aspectos: \_\_\_\_\_

#### **h. Elaboración de políticas institucionales de gestión ambiental.**

Considera importante la creación de una política de gestión ambiental institucional: Si

Temas a incluir según actividades de la institución: La Defensoría del Consumidor se encuentra trabajando en un esfuerzo institucional que incluye la sensibilización del personal en temas como el consumo sostenible, el desarrollo de capacitaciones y acciones en Eficiencia Energética, compras verdes y manejo de residuos sólidos.

Documentos institucionales relacionados con la planificación de la gestión ambiental: POA institucional, Plan de implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor.

Otros aspectos a considerar en la institución para su implementación: N/A

Considera factible la implementación de esta propuesta: N/A

#### **i. Elaboración de planes institucionales de gestión ambiental, partiendo de las siguientes líneas:**

##### **• SANEAMIENTO AMBIENTAL.**

• Considera relevante el tema en su institución: Si  en que aspectos: Manejo de residuos sólidos impactos institucionales en: Desechos sólidos Si  Aguas residuales No



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Medidas que emplea su institución para:

Manejo de desechos sólidos: Separación de desechos desde el origen en tres fracciones

Aguas Residuales: N/A

Existe en su institución alguna regulación o normativa interna sobre el tema: Si X. Explique: El 7 de octubre del 2014 se aprobó el Procedimiento PTUAM001 Versión: 01 "Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos". A la fecha se han aprobado cuatro versiones del procedimiento antes mencionado siendo la última la del 22 de enero de 2021.

Que aspectos considera favorables para implementar este tema: El apoyo del titular en la implementación de este procedimiento.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

### **CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DE RIESGOS**

Cuanto se conoce en su institución sobre cambio climático: Información general, no científica ni especializada y sobre gestión de riesgos: Información general, no científica ni especializada

Existe en su institución alguna estructura que lleve el tema de cambio climático: Si X;

Referente o encargado: Dr. Abraham Mena, Inga. Sandra Salinas de Colato

Otra área: Asesoría

Tiene alguna coordinación con estas áreas

Como UA: Si

Considera relevante el tema en su institución: Si X; en que aspectos: Sobre el cambio climático con énfasis al Art. 64-a de la Ley de Medio Ambiente, los aspectos se tendrían que sugerir desde el MARN, para la Defensoría del Consumidor.

Cambio climático y sus implicaciones en la agricultura en lo relacionado a los precios de la canasta básica; las implicaciones del cambio climático en la producción agropecuaria y agroindustrial; en la disponibilidad del agua para consumo y generación eléctrica.

Qué medidas considera que deberían emplearse en su institución sobre cambio climático: Dependerá de los lineamientos emanados del MARN y de las capacidades institucionales instaladas.

Qué aspectos considera favorables para implementar este tema: El apoyo del titular en el seguimiento en el tema.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

### **EFICIENCIA ENERGÉTICA**

Considera relevante el tema en su institución: Si X en que aspectos: En lo referente a acciones y medidas para alcanzar la Eficiencia Energética.

Qué medidas se emplean en su institución sobre el tema: Cambio de luminarias a más eficientes de T8 a Led, Cambio del Sistema de Aires acondicionados, Instalación de Sistema Fotovoltaico, Configuración de computadoras en modo de hibernación, encendido de aires acondicionados en horarios escalonados, uso



## DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

de temporizadores en oasis, apagado de luminarias cuando estas no se están utilizando, apagado de equipos tales como impresores, fotocopiadoras cuando estos no se están utilizando.

Existe en su institución alguna regulación sobre el tema: Si X. Explique: Se cuenta con el instrumento administrativo de "Medidas para optimizar y hacer eficientes los recursos en la Defensoría del Consumidor 2012" y el cumplimiento de los Decretos Legislativos en lo referente a "Políticas de Ahorro y Austeridad del Sector Público" y Circulares Administrativas de la Institución.

Que aspectos considera favorables para implementar regulaciones sobre este tema:

La Unidad Ambiental con el apoyo del Comité de Gestión Ambiental retoma la sensibilización, campañas y capacitación en el tema de consumo sostenible y eficiencia energética

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

Existe en su institución alguna regulación en la adquisición y contratación de productos o servicios con criterios ambientales: Si X. Explique: Si existe se realizan las compras aplicando criterios de compras verdes los cuales se aplican a productos tales como: papel bond, x

Hay algún tipo de normativa (documento) para el uso eficiente de los recursos (papelería, agua, equipo, mobiliario, energía eléctrica, transporte, etc.) para los empleados:

Si X No \_\_\_\_\_; Explicar: La institución se rige por lo establecido en los diferentes decretos en cuanto a "Políticas de Ahorro y Austeridad del Sector Público" y el procedimiento PTUAM001 Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos" V03.

### RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO

Según las políticas de su institución que importancia considera usted que recibe la gestión ambiental y su unidad.

Menor 10% ☹	10% 😊	20% 😊	30% 😊	40% 😊	50% 😊	<u>Mayor al 50% 😊</u>
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------------------

Existe en su institución sistemas de monitoreo, evaluación, seguimiento y elaboración de informes sobre la gestión ambiental: Si X No \_\_\_\_; explique con qué frecuencia se aplican: Se brinda seguimiento mediante el POA, la frecuencia es mensual, trimestral y las evaluaciones son semestrales y anuales.

Monitoreo: Unidad de Planificación y Calidad.

Evaluación: Unidad de Planificación y Calidad.

Seguimiento: Unidad de Planificación y Calidad.

Informes: Presidencia, Unidad de Planificación y Calidad.

Considera factible la elaboración de instrumentos para monitoreo, evaluación, seguimiento y elaboración de informes en su institución: Si X; Explique: Se tiene implementado el proceso en la Unidad de Planificación y Calidad.

Qué aspectos considera favorables para implementar actividades sobre este tema: Se toma decisiones en los tiempos oportunos.

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno.