



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 Villalón
Presidente Defensoría del Consumidor



Antiguo Cuscatlán, marzo de 2023



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Índice

	Página
Introducción.....	1
1. Antecedentes en el marco ambiental	1
2. Trabajo institucional	3
3. Aspecto institucional de la Defensoría del Consumidor	6
4. Objetivos	7
5. Análisis de la situación ambiental	7
5.1 Identificación de aspectos e impactos ambientales	7
A. Gestión de residuos sólidos	12
B. Consumo de papel bond en las oficinas de la DC	14
C. Consumo de papel toalla en la institución	16
D. Consumo de papel higiénico en la institución	16
E. Desechos voluminosos	17
F. Uso y consumo de agua	18
G. Uso de la energía eléctrica	20
H. Fuentes móviles.....	22
I. Compras verdes o compras sostenibles.....	24
J. Estrategia de eliminación de plásticos de un solo uso	26
K. Gestión ambiental institucional. Líneas de acción de la gestión	28
Anexos	29



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 incorporó 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:

Tabla 1. Instrumentos con los que debe contar la Unidad Ambiental y actividades que se deben realizar

Nombre del instrumento/actividad	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 contó con un Comité de Gestión Ambiental, el cual fue creado mediante el acuerdo No. 96 de fecha 15 de diciembre de 2015. El Comité estaba 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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.

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 (IPSA), Oficina Regional de San Miguel y Oficina Regional de Santa Ana y Oficina de la Defensoría del Consumidor Colonia Escalón. El CGA 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.

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 solicitadas a través del SINAMA, las cuales se enmarcan desde el año 2016 con la elaboración de la primera versión del diagnóstico ambiental de la DC el que se actualiza anualmente y cuyos resultados han servido de insumo para la elaboración del resto de herramientas ambientales institucionales tales como: Programa de Gestión Ambiental aprobado en mayo 2021 y la Guía de Transversalización Ambiental V01 aprobado en agosto de 2021 y levantamiento de la línea base de eficiencia energética en diciembre de 2022.

Durante el período de enero-diciembre 2022 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 2022 brindó seguimiento al cumplimiento de las actividades siguientes:

1. Actualizar el Diagnóstico Ambiental Institucional período enero-diciembre de 2021
2. Implementar el Programa de Gestión Ambiental Institucional
3. Implementar la Guía de transversalización de la Gestión Ambiental
4. Brindar capacitaciones al Comité de Gestión Ambiental en coordinación con el MARN y CNE.
5. Implementar el Plan de Acción del Comité de Gestión Ambiental
6. Brindar capacitaciones a empleados(as) sobre manejo integral de desechos sólidos y demás temas ambientales.
7. Realizar levantamiento de línea base energética institucional.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



8. Promover el uso eficiente y responsable de los recursos institucionales
9. Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de la Defensoría
10. Ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética, hídrica en la institución
11. Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN
12. Brindar seguimiento a las gestiones e 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)

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 250 empleados(as) 136 mujeres (54%) y 114 hombres (46%), distribuidas(os) en cinco oficinas como se muestran en la tabla 2 de la siguiente manera:

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

Oficina	Mujeres	Hombres	Total
Plan de la Laguna	68	59	127
Edificio IPSFA	34	15	49
Oficina de la Colonia Escalón	15	21	36
Oficina Regional de Occidente	10	9	19
Oficina Regional de Oriente	9	10	19
Totales	136	114	250

Fuente: Unidad de Talento Humano de la DC (actualizado a febrero de 2023).

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 la 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
Plan de la Laguna	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.
Oficina de la Colonia Escalón	Final 7 ^a . 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
Oficina DC ubicada en el edificio Torre El Salvador del IPSFA.	Alameda Roosevelt y 55 avenida norte, Torre El Salvador, 6to. y 4to. 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.
Oficina Regional de Occidente	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.
Oficina Regional de Oriente	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

Tabla 5. Ubicaciones y Coordenadas de las Oficinas de la Defensoría del Consumidor

Oficinas	Coordenadas
<p>Plan de La Laguna</p>	<p>Coordenadas: 13^o 40' 28" Latitud Norte 89^o 14' 41" Latitud Oeste 812 metros sobre el nivel del mar.</p>



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Oficina del Tribunal Sancionador	Coordenadas
	<p>13° 42' 24" Latitud Norte 89° 14' 5" Latitud Oeste 878 metros sobre el nivel del mar.</p>
Oficina Regional de San Miguel	Coordenadas
	<p>13° 28' 28" Latitud Norte 88° 10' 13" Latitud Oeste 116 metros sobre el nivel del mar</p>



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 (2012-2022) para papel bond; la información de desechos sólidos corresponde al período enero-diciembre (2013-2022) y finalmente la información de agua, electricidad y combustible corresponde al período enero-diciembre (2014-2022).

A. Gestión de residuos sólidos

En el año 2013, la DC inició 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 los vehículos institucionales y 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 en la institución 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.	Centro de acopio de cada oficina.
Cartón, cajas de cartón y papel periódico.	Centro de acopio de cada oficina.
Llantas inservibles.	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 2013-2022, se ha recuperado un total de 75,185.00 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 2013-2022**

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	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	9,784.00	44,734.80	59.50
Papel reciclado blanco							12,205.00	330.00		345.00	12,880.00	17.13
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	500.00	8,512.50	11.32
Cartón	500.00	500.00	130.00	183.00	400.00	828.00	700.00	420.00	310.00	419.00	4,390.00	5.84
Hierro						448.00	793.00	604.00	249.00	1,918.00	4,012.00	5.34
Plástico	20.00	30.00		90.00	-	271.00	74.00	5.00		45.00	535.00	0.71
Lata	10.00	30.00			-	6.70	28.00	10.00		36.00	120.70	0.16
Total	2,779.50	6,830.00	4,585.00	3,743.00	8,628.80	6,813.70	20,060.00	2,939.00	5,719.00	13,047.00	75,185.00	100

Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

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

Como se puede observar en la tabla 6. El mayor porcentaje de recuperación de residuos corresponde al papel mezclado con un 59.50% seguido del papel reciclado blanco con un 17.13% y el papel periódico con el 11.32%.

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. Lanzamiento del Programa manejo integral de los desechos sólidos institucionales; realizado el 22 de abril de 2013.
2. Elaboración, a la fecha actual, de cuatro versiones del Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos (PTUAM001).
3. Adquisición de basureros en diferentes períodos para realizar la correcta separación de los desechos sólidos generados por la institución como producto de sus actividades en 3 diferentes colores (verde, azul y gris) según lo establece el (PTUAM001) y se han distribuido en las diferentes oficinas de la DC.
4. 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 y 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



- 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 la DC.
- d) Envío de eco-tips a través de la cuenta de correo electrónico de los(as) empleados(as) de la DC, dando a conocer el procedimiento de desechos sólidos y reciclaje de papel.
- e) Envío de informe de desechos sólidos a las diferentes Oficinas de la DC conteniendo los 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 recibe 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 con respecto al 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.

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.

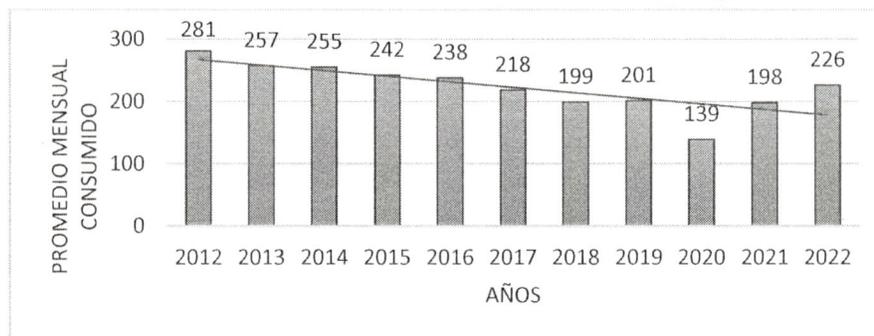


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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.

Durante el período de enero-diciembre de 2022 se obtuvo un consumo promedio mensual de 226 resmas de papel bond y de 11 resmas anuales por empleado(a). Lo anterior indica que hubo un incremento de 2 resmas anuales por empleado(a) en relación al año 2019.

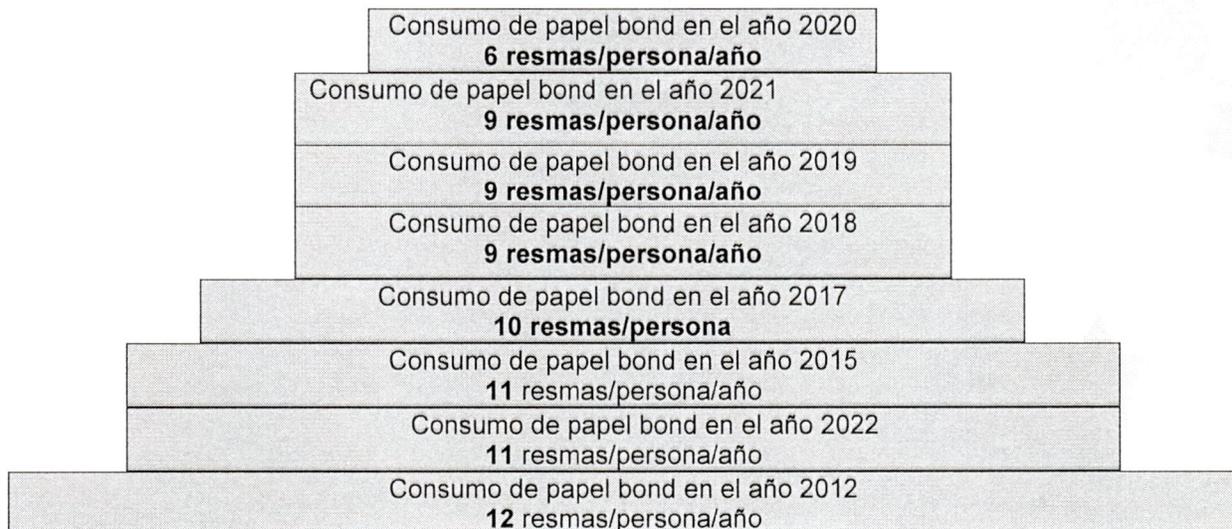
**Gráfico 2. Promedio mensual de consumo de papel bond
Período (2012-2022)**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

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 (2012-2022)**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



C. Consumo de papel toalla en la institución

Como podemos observar en la tabla 7, el consumo de papel toalla a nivel institucional se ha incrementado a partir del año 2020, un consumo de 837 rollos de papel toalla a 1,003 rollos en el 2020 aumentando el consumo en 166 rollos de papel toalla equivalentes al 19.83%.

A partir del año 2022 la DC amplió sus instalaciones e inauguró nuevas oficinas en el 4 y 5 nivel del Edificio IPSFA incrementando de manera temporal el número de empleados(as) pasando de 240 a aproximadamente 400 empleadas(os) lo que implicó mayor gasto de papel toalla.

- ✓ Al comparar las cifras en cuanto a la cantidad de rollos consumidos de papel toalla se tiene un consumo adicional de 182 rollos equivalentes al 15.31%.

**Tabla 7. Consumo de papel toalla
Período 2019-2022**

Dirección/Unidad	2019	2020	2021	2022	Diferencia 2021-2022
Centro de Solución de Controversias	128	128	175	226	51
4to. Nivel Edificio IPSFA				69	69
Dirección de Ciudadanía y Consumo			19	12	-7
Dirección de Vigilancia de Mercado	19	4	45	64	19
Gerencia Defensoría Regional Oriente	52	66	85	47	-38
Gerencia Defensoría Regional de Occidente	103	76	90	135	45
Primer Nivel Edificio Plan de la Laguna	91	118	157	136	-21
Tercer Nivel Edificio Plan de la Laguna	92	111	94	116	22
Cuarto Nivel Edificio Plan de la Laguna	109	108	124	133	9
Quinto Nivel Edificio Plan de la Laguna	85	96	138	106	-32
Unidad de Logística		3	12	22	10
Sexto Nivel Edificio Plan de la Laguna	54	55	41	52	11
Servicios Generales Clínica Empresarial			7	12	5
Gestión Documental y Archivo			1		-1
Tribunal Sancionador	104	238	201	161	-40
Quinto Nivel Edificio IPSFA				80	80
Total	837.00	1,003.00	1,189.00	1,371.00	182.00

Fuente: Unidad Ambiental – Unidad Logística

D. Consumo de papel higiénico en la Institución

El consumo de papel higiénico en la institución durante el período 2022 en comparación al año 2021 incremento en 567 rollos de papel higiénico lo anterior implica un incremento del 42%. Como podemos observar en la tabla 8, en la mayor parte de unidades organizativas hubo un incremento en el consumo del papel higiénico debido al incremento del número de empleados(as) por un período temporal durante el año 2022.

En el resto de años se venía observando una tendencia a la disminución en el consumo de este bien de consumo.



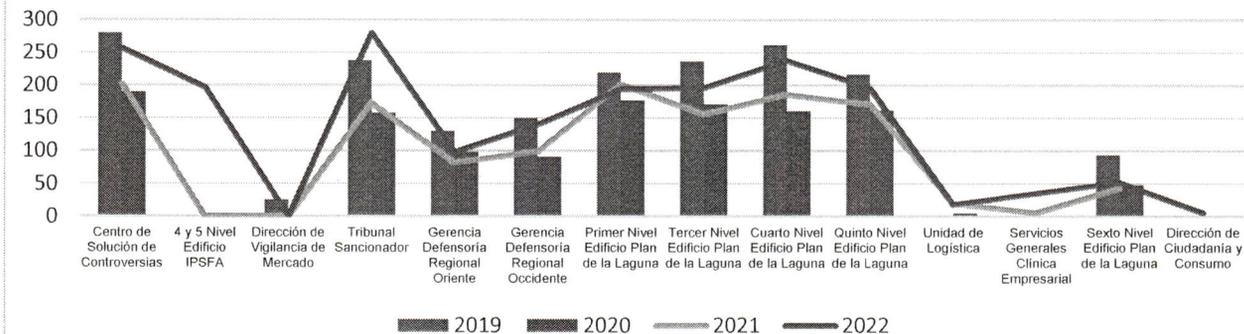
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**Tabla 8. Consumo de papel higiénico en oficinas
Período 2019-2022**

DIRECCION/UNIDAD	Cantidades				Diferencia 2021-2022
	2019	2020	2021	2022	
Centro de Solución de Controversias	280	190	202	257	55
4 y 5 Nivel Edificio IPSFA	0	0	0	197	197
Dirección de Vigilancia de Mercado	25	0	0	0	0
Tribunal Sancionador	238	158	173	280	107
Gerencia Defensoria Regional Oriente	130	98	82	98	16
Gerencia Defensoria Regional Occidente	150	91	99	140	41
Primer Nivel Edificio Plan de la Laguna	220	177	202	194	-8
Tercer Nivel Edificio Plan de la Laguna	237	171	156	196	40
Cuarto Nivel Edificio Plan de la Laguna	262	161	186	238	52
Quinto Nivel Edificio Plan de la Laguna	217	162	171	196	25
Unidad de Logística		5	20	18	-2
Servicios Generales Clínica Empresarial			6	35	29
Sexto Nivel Edificio Plan de la Laguna	94	48	43	52	9
Dirección de Ciudadanía y Consumo				6	6
Total	1,853.00	1,261.00	1,340.00	1,907.00	567.00

Fuente: Unidad Ambiental – Unidad Logística

**Gráfico 4. Comparativo de Consumo de papel higiénico
Período 2019-2022**



E. 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.



F. Uso y consumo de agua potable

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

Existe un monitoreo y verificación constante en el consumo de agua potable en grifos, lavamanos y sanitarios con la finalidad de corregir posibles fugas, lo que se realiza con el apoyo del personal de la Unidad de Logística en coordinación permanente con las jefaturas de las diferentes oficinas.

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

A continuación, se muestra en la tabla 9 el consumo mensual y promedio de agua potable y el promedio mensual de consumo por empleado(a) en m³ durante el período 2014-2022 en cada una de las oficinas de la DC.

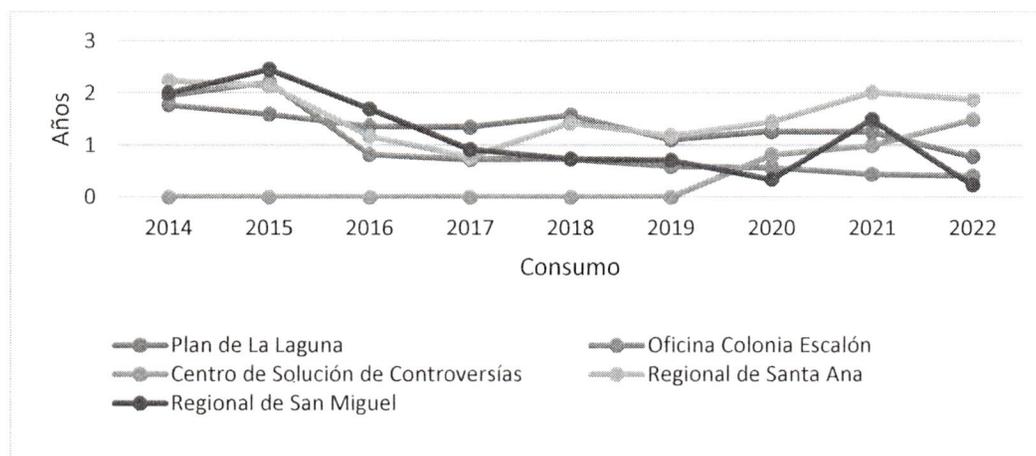
Tabla 9. Consumo comparativo mensual promedio de agua potable en m³ por empleado(a) Período (2014-2022)

Oficinas	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Plan de La Laguna	1.78	1.6	1.37	1.35	1.58	1.11	1.27	1.26	0.79
Oficina Colonia Escalón	1.95	2.21	0.83	0.73	0.74	0.6	0.58	0.45	0.42
Centro de Solución de Controversias	-	-	-	-	-	-	0.82	1	1.5
Regional de Santa Ana	2.24	2.14	1.18	0.78	1.43	1.19	1.45	2.02	1.88
Regional de San Miguel	2	2.46	1.7	0.93	0.75	0.72	0.35	1.5	0.24
Promedio anual por empleada(o)	1.99	2.1	1.27	0.95	1.13	0.91	0.89	1.25	0.97

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 5. Consumo mensual promedio de agua potable en m³ por empleado(a) Período (2014-2022)



Fuente: Unidad Ambiental Institucional



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

A través de la tabla 9 podemos observar aquellas oficinas de la DC que han disminuido su consumo de agua potable durante el período 2014 - 2022, siendo estas las siguientes: Oficina del Plan de la Laguna, Colonia Escalón, Regional de Santa Ana y San Miguel.

La Oficina ubicada en el Plan de La Laguna, el consumo de agua en m³ bajó de 1.78 m³ por empleado(a) durante el 2014 a 1.27 m³ en el 2020 y 1.26 en el 2021 y 0.79 m³ en el 2022.

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).

En cuanto al consumo de agua potable de la oficina ubicada en la Colonia Escalón redujo su consumo de 1.95 en el 2014 a 0.45 durante el año 2021 y 0.42 m³ por empleado(a) durante el año 2022.

En cuanto al consumo de la Oficina Regional de Santa Ana está redujo su consumo de 2.02 m³ en el año 2021 a 1.88 m³ durante el año 2022 y la Oficina Regional de San Miguel redujo de 1.5 m³ en el año 2021 a 0.24 m³ durante el año 2022.

La Oficina del Centro de Solución de Controversias en el Edificio IPSFA fue la única oficina que incremento el consumo de agua potable incrementando de 1 m³ en el 2021 a 1.5 m³ en el 2022.

El promedio anual de consumo de agua en m³ por empleado(a) de las Oficinas de la DC, más alto en los últimos años fue el del 2015 con 2.10 m³; durante el año 2016 se redujo a 1.27 m³ por empleado(a) y en el 2017 bajo a 0.95 m³; sin embargo, en el año 2021 se incrementó el consumo a 1.25 m³ reduciéndose nuevamente en el 2022 a 0.97 m³ por empleado(a).

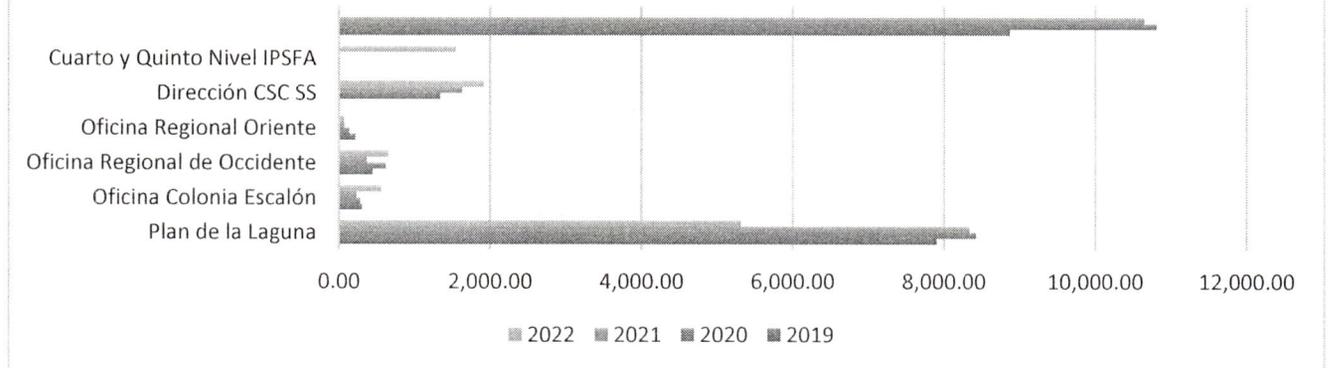
La Dirección de Administración a través de sus Unidades de Logística y Ambiental realizaron acciones encaminadas al ahorro del agua potable y entre las medidas implementadas podemos mencionar el cambio de servicios sanitarios con doble botón de descarga y la implementación de campañas para el cuidado del agua potable.

**Tabla 10. Consumo comparativo de agua potable en Oficinas DC (en dólares)
Período 2019-2022**

Oficina	2019	2020	2021	2022	Diferencia
Plan de la Laguna	7,904.63	8,430.63	8,339.68	5,315.72	-3,023.96
Oficina Colonia Escalón	306.72	281.76	231.00	559.44	328.44
Oficina Regional de Occidente	445.50	617.50	375.50	650.03	274.53
Oficina Regional Oriente	217.80	139.58	75.23	69.42	-5.81
Dirección CSC SS	0.00	1,341.52	1,632.51	1,912.08	279.57
Cuarto y Quinto Nivel IPSFA				1,550.44	1,550.44
Total	8,874.65	10,810.99	10,653.92	10,057.13	-596.79



**Gráfico 6. Comparativo de agua potable en Oficinas de la DC (en dólares)
(2019-2022)**



G. Uso de energía eléctrica

La DC con la finalidad de reducir el consumo de energía eléctrica en sus diferentes oficinas implementa acciones de eficiencia energética entre las que se pueden citar:

1. Creación del Comité de Gestión Ambiental.
2. Línea Base de Eficiencia 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.
 - 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).



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- I. 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.

**Tabla 11. Consumo anual de energía eléctrica
Oficinas de la DC (en dólares)
Período (2019-2022)**

Oficina	2019	2020	2021	2022	Diferencia
Plan de la Laguna	41,296.70	30,055.91	37,340.04	39,744.86	2,404.82
Oficina Colonia Escalón	11,363.35	8,984.00	8,353.55	8,085.67	-267.88
Oficina Regional de Occidente	5,654.10	3,601.48	5,603.73	4,182.28	-1,421.45
Oficina Regional Oriente	11,416.71	6,468.83	5,975.07	9,850.69	3,875.62
Dirección CSC SS	11,291.87	15,647.87	15,546.07	17,297.55	1,751.48
Cuarto y Quinto nivel IPSFA				13,315.74	13,315.74
Total	81,022.73	64,758.09	72,818.46	92,476.79	19,658.33

Fuente: Unidad Ambiental Institucional

Por medio de la Tabla 11 se puede observar el resultado de la implementación de medidas de eficiencia energética, campañas y proyectos de eficiencia energética en la institución. Lo anterior ha permitido que, durante el año 2021, la DC 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 cambió 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.

Durante el año 2022 el consumo en la facturación de energía eléctrica incrementó de \$72,818.46 a \$92,476.79 incrementando en el cobro en \$19,658.33. Lo anterior implica un incremento del 27% en relación al año 2021 y de un 14% en relación al año 2019.

**Tabla 12. Consumo de energía eléctrica en Kwh por oficina
Período (2019-2022)**

Meses	Plan Laguna		Tribunal Sancionador		DCSC		Oficina Santa Ana		Oficina San Miguel		4 y 5 Nivel IPSFA	Totales		Diferencias
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2022	2021	2022	
ENERO	14,372	15,103	2,073	2,550	6,672	7,852.00	1,045	479	1,734	2,279.00		25,896	28,263	2,367
FEBRERO	16,614	17,263	2,567	2,821	7,417	7,025.00	1,579	586	2,159	1,926.00		30,336	29,621	-716
MARZO	17,702	17,085	2,991	3,420	6,999	8,066.00	1,745	1,089	2,114	2,230.00		31,551	31,890	340
ABRIL	15,720	14,876	2,889	2,954	6,873	6,389.00	1,731	1,105	1,962	2,306.00		29,175	27,630	-1,545
MAYO	19,180	16,192	3,252	3,245	7,694	7,582.00	1,831	858	2,465	2,203.00	230.00	34,422	30,310	-4,112
JUNIO	19,342	16,662	3,570	3,248	7,395	6,947.00	2,170	839	2,518	2,195.00	1,553.00	34,995	31,444	-3,551
JULIO	18,140	14,747	3,279	3,828	7,732	5,773.00	1,840	780	2,121	2,227.47	4,116.00	33,112	31,471	-1,641
AGOSTO	16,516	15,477	3,780	3,457	7,043	6,501.00	1,915	927	1,650	2,337.59	4,700.00	30,904	33,400	2,496
SEPTIEMBRE	18,010	14,599	2,992	3,189	8,014	7,900.00	1,922	742	1,406	2,354.94	5,358.00	32,344	34,143	1,799
OCTUBRE	18,239	16,224	3,200	3,554	7,873	8,046.00	2,302	775	1,570	2,664.00	1,775.00	32,984	33,038	54
NOVIEMBRE	16,841	15,737	3,439	609	7,249	6,072.00	1,612	659	1,488	2,430.63	6,892.00	30,629	32,400	1,771
DICIEMBRE	17,247	12,147	3,102	2,667	6,035	5,900.00	1,228	394	1,343	1,917.55	5,789.00	28,955	28,814	-141
TOTALES	207,923	186,112	37,135	35,543	86,796	84,053.00	20,920	9,233	22,530	27,071.18	30,413	375,304	372,426	-2,878

Fuente: Unidad Ambiental Institucional

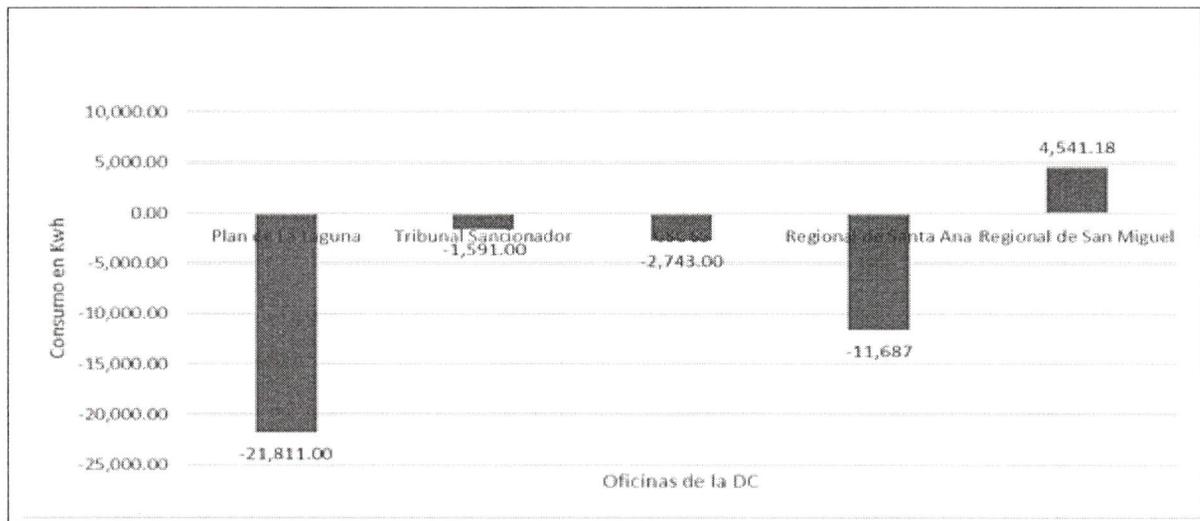


DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Durante el período de enero-diciembre de 2022, las oficinas de la DC disminuyeron su consumo de 433,150.00 Kwh en el 2019 a 372,426.00 Kwh en el 2022 obteniéndose un ahorro de 60,724.00 Kwh. Lo anterior a pesar que se ha incluido el consumo de las oficinas ubicadas en el 4to y 5to nivel del IPSFA las cuales se inauguraron a partir del mes de mayo de 2022.

En la Tabla 12 podemos apreciar el ahorro obtenido en Kwh en el 2022 con respecto al año 2021, el cual fue de 2,878 Kwh.

Gráfico 7. Comparativo consumo en Kwh de las Oficinas de la Defensoría del Consumidor
Período 2021-2022



H. Fuentes móviles

Tabla 13. Flota vehicular por tipo de vehículo

Tipo de vehículo	Tipo de		Total
	Diesel	Gasolina	
Camioneta	1	2	3
Microbus	8	0	8
Sedan	0	1	1
Pick Up	9	0	9
Motocicleta	0	9	9
Total	18	12	30

Fuente: Unidad de Logística (Área de Transporte) actualizado a febrero 2023

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 13), todos los vehículos y motocicletas poseen mantenimiento preventivo y correctivo. El personal de la Unidad



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

de Logística (motoristas) de la institución ha sido capacitado en conducción técnica económica y manejo a la defensiva.

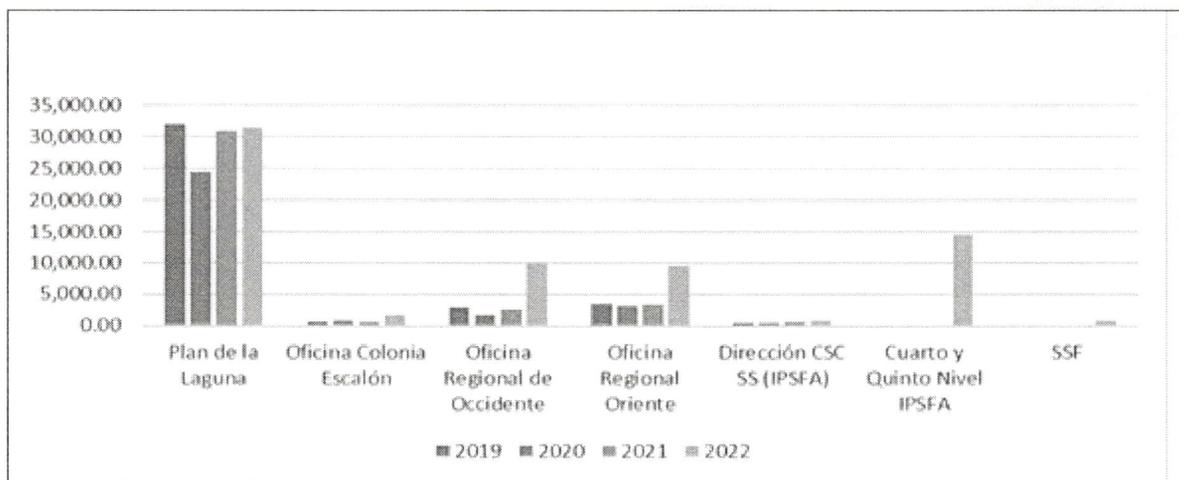
**Tabla 14. Cuadro consolidado de consumo de combustible por oficina
Período (2019-2022). En dólares**

Oficina	2019	2020	2021	Combustibles Cupones	Combustibles transacciones	Total 2022	Diferencia
Plan de la Laguna	31,990.00	24,585.00	30,905.00	17,240.00	14,290.66	31,530.66	625.66
Oficina Colonia Escalón	650.00	780.00	605.00	325.00	1,384.00	1,709.00	1,104.00
Oficina Regional de Occidente	2,990.00	1,735.00	2,680.00	3,820.00	6,152.00	9,972.00	7,292.00
Oficina Regional Oriente	3,420.00	3,140.00	3,345.00	4,385.00	5,129.01	9,514.01	6,169.01
Dirección CSC SS (IPSF)	510.00	385.00	560.00	520.00	247.00	767.00	207.00
Cuarto y Quinto Nivel IPSFA				3,160.00	11,389.00	14,549.00	14,549.00
SSF					738.00	738.00	738.00
Total	39,560.00	30,625.00	38,095.00	29,450.00	39,329.67	68,779.67	30,684.67

En la tabla 14, 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 a 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 8 Comparativo consumo de combustible
Período (2014-2022)**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional

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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



I. 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 humana¹.

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.

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

¹ Guía de compras verdes DC



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Tabla 15. Productos seleccionados por año para ser incorporados a compras verdes o sostenibles

Años/Productos	2019	2020	2021/2022
Servicio de limpieza permanente	✓	✓	
Servicio de fotocopiadora e impresora <ul style="list-style-type: none"> El proveedor del tóner deberá de retirar tóner vacío. Se deberá de solicitar que los equipos sean eficientes y que tengan la etiqueta de eficiencia energética. 	✓	✓	✓
Mantenimiento de vehículos	✓	✓	✓
Papel bond de Oficina <ul style="list-style-type: none"> Empaque reciclaje Paquete de 500 hojas, con empaque 100% reciclaje libre de ácido Tamaño carta (21.6 x 27.9) cm. O tamaño oficio (21.6 x 31.8). 			✓
Papel higiénico <ul style="list-style-type: none"> Documentación que indique que el producto fue elaborado con al menos el 90% de papel reciclado 			✓
Plásticos de un solo uso <ul style="list-style-type: none"> Biodegradables Elaborados con materias primas y fibras naturales 			✓

Fuente: Guía de compras verdes y Diagnóstico Ambiental DC
 Nota: La lista de productos se mantiene igual durante el 2021 y 2022

Los criterios ambientales se establecieron en los TDR, contratados 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



- 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 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 está 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.

J. Estrategia de eliminación de plástico de un solo uso

Se basa en la Política Anual de Adquisiciones y Contrataciones de las instituciones de la Administración Pública cuya última versión fue aprobada el 14 de noviembre de 2022 y entró en vigencia a partir del 1 de enero de 2023. Específicamente lo dispuesto en el numeral 7. Compras públicas sostenibles numeral 7.7 que literalmente dice “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”.

Al respecto la DC en carta compromiso firmada con el MARN se comprometió a realizar las acciones siguientes:

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.



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 cuido 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
Adquisición de 600 Paquete Vasos térmicos de cartón de 8 onzas presentación paquete de 25 unidades,	Mayo 2022	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.

Durante el período de enero-diciembre 2019-2022 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 16. Productos y número de procesos realizados bajo el criterio de compras verdes Período enero-diciembre de 2020-2022

Producto	Número de procesos	Fecha
Papel bond	7	Enero/2020 se realizaron dos procesos Diciembre/2020, septiembre/2021, Diciembre/2021/febrero 2022, junio /2022
Papel higiénico	3	Enero/2020, diciembre/2020, marzo/2021
Vasos de cartón	2	Enero/2020, mayo/2022
Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	3	Enero 2022/Abril /2022, noviembre/2022

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



K. 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 17. 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 ³ /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 ³ . Consumo de papel bond en unidades (Resmas).

Fuente: Unidad Ambiental Institucional



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

ANEXO 1 INSTRUMENTO AMBIENTAL

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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.

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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".

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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 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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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.

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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 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 2021-2022

(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 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, 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 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 DE GESTIÓN 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



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.