



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Elaborado por

Ing. Sandra Elizabeth Salinas de Colato
Responsable de la Unidad Ambiental



Revisado por:

Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano
Director de Administración



Aprobado por:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente Defensoría del Consumidor



Antiguo Cuscatlán, mayo de 2021



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Contenido	Página
Introducción.....	3
1. Antecedentes en el marco ambiental	4
2. Trabajo Institucional	6
3. Aspecto Institucional de la Defensoría del Consumidor	9
4. Objetivos	9
5. Análisis de la situación ambiental	10
5.1 Identificación de aspectos e impactos ambientales	10
5.2 Gestión Ambiental institucional, Líneas de acción de la gestión	11
6. Ejes transversales del Programa de Gestión Ambiental	12
6.1 Sensibilización y comunicación	12
6.2 Adquisición de bienes	12
7. Indicadores de gestión ambiental	12
8. Fichas de control	13



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Introducción

El Programa de Gestión Ambiental es un instrumento que se ha nutrido de los resultados del Diagnóstico ambiental institucional y cuyo propósito es lograr los objetivos y las metas establecidos en la Política ambiental aprobada por Presidencia de la Defensoría del Consumidor en julio de 2016.

La elaboración del programa de gestión ambiental tiene como objetivo impulsar actividades que fomenten y potencien un cambio progresivo de actitudes y buenas prácticas de empleadas y empleados de la institución con la finalidad de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

Se define la gestión ambiental como el proceso a través del cual se realiza un conjunto de acciones y mecanismos para lograr los objetivos ambientales establecidos en la política ambiental para coadyuvar a la consecución del desarrollo sostenible y un equilibrio entre los intereses económicos y materiales del ser humano, y la conservación del medio ambiente.

El programa presenta los elementos ambientales más relevantes que caracterizan y focalizan el accionar institucional en materia ambiental.

En la institución la gestión ambiental comprende líneas de acción tales como: 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 llevan a cabo en la institución han involucrado a todos(as) los(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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



1. Antecedentes en el marco ambiental

Constitución de la República de El Salvador

De acuerdo con el Art. 101 de nuestra constitución "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".

Adicionalmente, el Artículo 117 establece que: "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".

En este marco es importante destacar que la creación de las Unidades Ambientales en las instituciones públicas tiene su base legal según 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;
- 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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;
- 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



1. Antecedentes en el marco ambiental

Constitución de la República de El Salvador

De acuerdo con el Art. 101 de nuestra constitución "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".

Adicionalmente, el Artículo 117 establece que: "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".

En este marco es importante destacar que la creación de las Unidades Ambientales en las instituciones públicas tiene su base legal según 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;
- 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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;
- 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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 les competen en el desarrollo de la gestión ambiental."

De las funciones de las Unidades Ambientales

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

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

Ley de Protección al Consumidor

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

2. Trabajo institucional

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

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

Desde su creación, la Unidad Ambiental Institucional ha realizado diversas actividades con la finalidad de contribuir a la protección de los recursos naturales, así como a fomentar 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 recursos medioambientales e institucionales, de acuerdo a lo establecido en el plan anual de trabajo y a los lineamientos proporcionados a través del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA).



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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

- a. Diseñar, implementar, dar seguimiento y promover las políticas, planes, programas, proyectos y/o acciones medioambientales en la institución.
- b. Coordinar con otras instituciones gubernamentales y/o privadas actividades que promuevan la gestión ambiental al interior de la institución.
- c. Gestionar y supervisar la participación del personal en los eventos de formación en materia medioambiental en la institución con organismos privados y/o gubernamentales.
- d. 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.
- e. Elaborar informes sobre avances y logros en materia de su competencia
- f. Elaborar y actualizar procedimientos, diagnósticos y/o políticas relacionadas con la gestión ambiental.

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

Tabla1. Instrumentos con los que cuenta la UAM de la DC y actividades que realiza

Nombre del documento /actividad	Si	No
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	

Fuente: Unidad Ambiental de la DC

En cuanto al tema de capacitaciones la Unidad Ambiental de la DC, brinda capacitaciones hacia el interior de la institución en temas tales como: eficiencia energética, manejo de residuos sólidos, eliminación de plásticos de un solo uso, y otros temas relacionados con el medio ambiente. Durante el período 2019-2020 se realizaron 18 capacitaciones con la participación de 142 mujeres y 188 hombres, totalizando la participación de 330 personas.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



El Diagnóstico Ambiental Institucional de la DC fue aprobado en marzo del 2016, y tiene a la fecha tres actualizaciones: la primera se realizó en marzo del 2018 y la segunda en marzo del 2019 y la última actualización se aprobó durante el mes de febrero de 2021.

La Unidad ambiental de la DC elaboró su Política Ambiental, la cual fue aprobada en julio de 2016. La política tiene como objetivos velar por el cumplimiento de los aspectos de la gestión ambiental institucional, así como fomentar el uso eficiente de los recursos institucionales y la separación de los residuos sólidos resultantes de las actividades propias de la institución, los cuales son recolectados a través de la eco-estación.

Adicionalmente, con la finalidad de incorporar en los procesos de adquisiciones y contrataciones institucionales las características o criterios que deberán de cumplir ciertos productos o servicios de tal manera que estos cumplan requisitos o condiciones amigables con el medio ambiente, el 17 de diciembre de 2020 se aprobó la Guía de Compras Verdes.

La DC forma parte de las 50 instituciones del sector público que cuentan con Política de Gestión Ambiental. En el año 2016 se aprueba la Política Ambiental Institucional, instrumento que tiene como objetivos: velar por el cumplimiento de los aspectos de la gestión ambiental institucional, fomentar el uso eficiente de los recursos institucionales y separar los residuos sólidos resultantes de las actividades institucionales, entre otros.

Durante el período de enero-diciembre 2021 la Unidad Ambiental de la DC realizará el desarrollo del Plan Operativo Anual (POA) de la Unidad Ambiental, mediante el cual se llevarán a cabo las actividades siguientes:

1. Actualizar el Diagnóstico Ambiental Institucional.
2. Elaborar el Programa de Gestión Ambiental Institucional (nuevo instrumento).
3. Elaborar la Guía de transversalización de la Gestión Ambiental.
4. Promover el uso eficiente y responsable de los recursos institucionales.
5. Coordinar la implementación del manejo de desechos sólidos con todas las oficinas de la Defensoría
6. Ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética e hídrica en la institución.
7. Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN.
8. Realizar gestiones y presentar informes 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).

Como se puede observar la elaboración del presente instrumento es parte de las actividades del POA de la Unidad Ambiental y está calendarizada para llevarse a cabo durante el período comprendido entre abril - agosto 2021, y servirá de insumo para la elaboración de la Guía de transversalización de la Gestión Ambiental. El presente documento se elaborará bajo los resultados del Diagnóstico Ambiental aprobado durante el mes de febrero de 2021.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

3. Aspectos institucionales de la Defensoría del Consumidor

Objetivo y finalidad de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), Plan Estratégico Táctico 2020-2024 (misión, visión, valores) y talento humano de la DC.

Artículo 1 de la LPC

“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”.

La LPC determina en el Artículo 69 literales a) y e) que es atribución del Presidente ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la Defensoría del Consumidor y aprobar los manuales y otros instrumentos necesarios para la administración de la Defensoría.

Plan Estratégico Táctico 2020-2024

Misión

La misión describe nuestro objetivo fundamental e indica a qué nos dedicamos y cuál es la razón de ser de nuestra institución.

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

Nuestra visión representa cómo nos queremos ver y cómo queremos ser vistos en el devenir de los próximos años. Nos permite planear un futuro deseable, que sea lo suficientemente claro y motivador para trabajar en su cumplimiento.

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Valores

Los principales valores institucionales: Los valores reflejan las creencias más profundas de la institución y su talento humano siendo estos los siguientes:

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

Talento humano

La DC cuenta con un total de 257 empleados(as) 136 mujeres (53%) y 121 hombres (47%), distribuidas(os) en cinco oficinas como se observa en la tabla 2:

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

Oficinas	Mujeres	Masculino	Total
Colonia Escalón	18	19	37
CSC SS	20	11	31
Regional Occidente	11	11	22
Regional Oriente	10	9	19
Plan de la Laguna	77	71	148
Total	136	121	257

Fuente: Unidad de Talento Humano de la DC (actualizado a marzo 2021).

4. Objetivos

El presente programa se basa en los objetivos de la Política Ambiental, siendo estos los siguientes

Objetivo general

Velar por el cumplimiento de los aspectos de la gestión ambiental institucional, así como fomentar el uso eficiente de los recursos institucionales y la separación de los residuos sólidos resultantes de las actividades propias de la institución, que son recolectados a través de la eco-estación institucional.

Específicos

- Velar por el seguimiento de los resultados obtenidos en las líneas de acción a fin de reducir los impactos ambientales en el marco de una gestión administrativa ambientalmente adecuada y orientada al mejoramiento de las condiciones ambientales de la institución.
- Promover la cultura de la separación y recuperación de desechos sólidos, generados por la Defensoría, y que son almacenados previo a su comercialización en la eco-estación ubicada en las instalaciones del Plan de la Laguna.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- Capacitar a todo el personal de la Defensoría del Consumidor, en materia ambiental con la finalidad de dar cumplimiento a la presente política.
- Difundir la Política Ambiental a todos los (las) empleados(as) de la Defensoría del Consumidor.
- Brindar seguimiento a la identificación de posibles impactos ambientales significativos en el funcionamiento institucional de la Defensoría del Consumidor.

5. Análisis de la situación ambiental

5.1 Identificación de aspectos e impactos ambientales

En el diagnóstico ambiental se identificaron los elementos ambientales internos de la DC. Lo anterior 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.

Tabla 3. Identificación de aspectos e impactos ambientales.

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

Fuente: Diagnóstico Ambiental aprobado en marzo de 2016.

Como se mencionó en el Diagnóstico Ambiental, para realizar la actualización de la información estadística la Unidad Ambiental Institucional, solicitará a la Unidad de Logística información del período mensual correspondiente con la finalidad de recopilar la información relativa a electricidad, agua



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



potable, combustible, papel bond, papel toalla, papel higiénico, combustibles, agua embotellada y corresponderá a la Unidad Ambiental recopilar la información sobre desechos sólidos generados por la institución y que poseen valor de aprovechamiento como: papel periódico, papel mezclado, cartón, latas y botellas plásticas.

En cuanto a los desechos de llantas o neumáticos inservibles de los vehículos institucionales se procederá a ser entregados para su disposición final, ya que estos no tienen ningún valor en el mercado.

5.2 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 como usuarias(os) de los servicios prestados. Todos estos actores se involucran para gestionar procesos específicos de uso y transformación del contexto a nivel interno, pero con impacto positivo 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 4. Líneas de acción en la gestión ambiental institucional

Lineamientos	Acciones	Meta	Indicador	Responsable
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)	Unidad Ambiental
Manejo adecuado de los desechos sólidos	Sensibilización en el uso adecuado de los recursos tales como: a) papel bond, papel higiénico, papel toalla Monitoreo de la generación de desechos sólidos que se generan en la institución y se almacenan en la eco-estación tales como: papel mezclado, cartón, papel periódico, plástico,	Reducir la cantidad de papel para consumo.	Cantidad de inorgánicos procesados para su reciclaje (peso/mes). Consumo de papel: resma/persona/año	Unidad Ambiental



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Lineamientos	Acciones	Meta	Indicador	Responsable
	latas y hierro mediante los indicadores siguientes: a) Residuos sólidos generados en la institución b) Porcentaje de papel y cartón recuperado c) Porcentaje de metales recuperados d) Porcentaje de plástico recuperado			
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.	Unidad Ambiental Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales
Eficiencia energética	Buenas prácticas en eficiencia energética: a) Aires acondicionados; b) Luminarias c) Equipos de computo d) Hornos y microondas	Uso eficiente de la energía eléctrica.	Control del consumo energético (Kwh/\$). Capacidad instalada de 26 paneles solares (fotovoltaicos) Kwh.	Unidad Ambiental y Comité de Gestión Ambiental (CGA).
Institucionalizar las buenas prácticas ambientales	Difundir la Política Ambiental y Manual de buenas prácticas ambientales. Mediante el monitoreo de indicadores gestión ambiental tales como: energía eléctrica, agua potable y otros.	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).	Unidad Ambiental y CGA.

Fuente: Unidad Ambiental

6. Ejes transversales del Programa de Gestión Ambiental

6.1 Sensibilización y comunicación

Para ejecutar el Programa de Gestión Ambiental Institucional, es necesario la participación de funcionarias(os) y empleadas(os); ya que son parte del equipo que llevará al éxito el cumplimiento de los compromisos ambientales siendo necesario promover el cambio de actitudes y comportamientos



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ambientales; así como el reconocimiento de las acciones positivas de cada uno de ellos en la gestión ambiental institucional.

6.2 Adquisición de bienes

La compra de bienes es una actividad básica en cualquier institución incluyendo desde la adquisición de materiales e implementos de oficina y equipos de cómputo hasta la compra de vehículos para el transporte del personal e insumos para actividades de sanitización, limpieza y mantenimiento.

El programa de Gestión Ambiental Institucional promoverá una política de adquisiciones de bienes basada en la Guía de compras verdes, mediante la cual se buscará satisfacer las necesidades de la institución para potenciar las compras sin descuidar el impacto ambiental. Este concepto impulsa la innovación en productos y servicios más amigables con el medio ambiente.

Los indicadores de gestión son herramientas que resumen información ambiental relacionada con los objetivos y metas ambientales propuestos, de forma que evidencian el desempeño medioambiental de la institución y el progreso en el cumplimiento de sus metas.

Los indicadores de gestión son medidas verificables de cambio o resultado, diseñados para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas. También pueden ser vistos como información para promover la motivación entre el personal institucional involucrado en el Programa de Gestión Ambiental Institucional.

6.3 Educación Ambiental

La educación ambiental se considera un proceso continuo y permanente para ello la Unidad Ambiental elaborará el Programa de educación ambiental y lo ejecutará en las diferentes oficinas de la DC. Así como también diseñará afiches para su publicación a través de correo electrónico y SINCO conteniendo material didáctico sobre la sensibilización y educación ambiental en las áreas de desechos sólidos, reciclaje, eficiencia energética, cuidado de los recursos institucionales, recurso hídrico, eliminación de plástico de un solo uso, cambio climático, conmemoración de fechas ambientales importantes, cuidado del medio ambiente. Adicionalmente con el apoyo del Comité de Gestión Ambiental promoverá campañas y realizará actividades lúdicas ambientales internas y externas.

6.4 Manejo Integral de los desechos sólidos

La Unidad Ambiental con el apoyo de las diferentes oficinas de la DC y el CGA, en base al procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos (PTUAM001) V04, promoverá una cultura ambiental haciendo énfasis en la minimización de la generación de residuos, recuperación y aprovechamiento de materiales reciclables.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

7. Indicadores de gestión ambiental

Con el fin de estandarizar los indicadores base para el Programa de Gestión Ambiental Institucional se definen los indicadores siguientes:

a) Energía eléctrica

KWh/mes

KWh mes/número de empleados(as)

b) Agua potable

m³ consumidos al mes.

m³ agua consumida mes /número de empleados(as)

c) Residuos sólidos generados en la institución

Material reciclado en kilogramos por el tipo de material (papel, papel mezclado, periódico, latas, plástico, hierro).

RSO = Kilogramos de residuos sólidos generados

RO = Kilogramos de residuos orgánicos generados en la institución

RI= Kilogramos de residuos inorgánicos generados por la institución

RSG=RO + Ri

Unidad de medida Kg.

d) Porcentaje de plástico recuperado

PPR =Porcentaje de plástico recuperado

PR = Kg. de plástico recuperado

RSG= Kg. de libras de residuos de la institución

$PPR=(PR/RSG) *100$

e) Porcentaje de papel y cartón recuperado

PPCR= Porcentaje de papel y cartón recuperado

PCR= Kg. de papel y cartón

RSG= Kg. de residuos generados en la institución

$PPCR=(PCR/RSG)*100$

f) Porcentaje de metal recuperado

PMR= Porcentaje de metal recuperado

MR = Kilogramos de metales recuperados en la institución

RSG = Kilogramos de residuos de la institución

$PRM= MR/RSG * 100$



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- g) Combustible
Galones mensuales por vehículo

8. Fichas de Control

Energía eléctrica

Se llevará el control mensual de las facturas de electricidad en Kwh y \$ de las diferentes oficinas de la Defensoría del Consumidor.

Los indicadores a utilizar serán los siguientes:

KWh/ mes

KWh mes/número de empleados(as)

El formato a utilizar para llevar el control será el siguiente:

**Tabla 5 Consumo de electricidad en Kwh por oficina de la Defensoría del Consumidor
Periodo mes inicial – mes final de 202x**

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Oficina Plan de la Laguna												
CSC SS												
Tribunal Sancionador												
Oficina Regional Santa Ana												
Oficina Regional San Miguel												
Total												

Agua potable

Se llevará el control mensual del consumo de agua potable en dólares y en m³ de las diferentes oficinas de la Defensoría del Consumidor.

Los indicadores a utilizar serán m³ consumidos

m³ consumidos al mes en cada oficina

m³ agua consumida al mes / número de empleados(as)

El formato a utilizar para llevar el control será el siguiente:



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**Tabla 6 Consumo de electricidad en m³ por oficina de la Defensoría del Consumidor
Periodo mes inicial – mes final de 202x**

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Oficina Plan de la Laguna												
CSC SS												
Tribunal Sancionador												
Oficina Regional Santa Ana												
Oficina Regional San Miguel												
Total												

Residuos sólidos generados en la institución

Material reciclado por tipo de material (papel, papel mezclado, periodico, latas, plástico, hierro). Unidad de medida Kg.

Este indicador se reporta al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cada seis meses. Es parte de los indicadores del Sistema Nacional de Medio Ambiente (SINAMA). En donde:

RSG = Kilogramos de residuos sólidos generados

RO = Kilogramos de residuos orgánicos generados en la institución

RI = Kilogramos de residuos inorgánicos generados por la institución

$RSG = RO + Ri$

Porcentaje de Papel y Cartón Recuperado

Este indicador representa la cantidad de papel y cartón que se recupera en relación a la cantidad de residuos generados por la institución. Siendo su fórmula:

$PPCR = PCR / RSG * 100$

En donde PPCR es el porcentaje de papel y cartón reciclado. La unidad de medida es Kg.

Este indicador se reportará al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y es parte de los indicadores del Sistema Nacional de Medio Ambiente (SINAMA).



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Porcentaje de metales recuperados

Este indicador representa la cantidad de aluminio que se recupera en relación a la cantidad de residuos generados por la institución. La fórmula para realizar el cálculo es la siguiente:

$$PRM = MR/RSG * 100$$

En donde PMR: Porcentaje de metal recuperado, MR: Toneladas de metales recuperado en la Institución, RSG: Toneladas residuos de la institución

Este indicador se reportará al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y es parte de los indicadores del Sistema Nacional de Medio Ambiente (SINAMA).

Porcentaje de plástico recuperado

Este indicador representa la cantidad de plástico que se recupera en relación a la cantidad de desechos generados en la Defensoría del Consumidor. Siendo la fórmula para realizar su cálculo la siguiente:

$$PPR = PR/RSG * 100$$

En donde PPR: Porcentaje de residuos recuperados de categoría plástico, PR: Toneladas de plástico recuperado en la Institución, RSG: Kilogramos de residuos de la Institución.

Este indicador se reportará al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y es parte de los indicadores del Sistema Nacional de Medio Ambiente (SINAMA).

Los formatos a utilizar serán los siguientes:



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Ficha Metodológica SINAMA

NOMBRE DEL INDICADOR	Residuos sólidos generados
CÓDIGO DEL INDICADOR	IS-MARN-01
DEFINICIÓN	Este indicador representa la cantidad de residuos generados por la institución
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$RSG = RO + RI$	
DEFINICIÓN DE VARIABLES	
RSG : Cantidad de residuos sólidos generados RO: Kg. de residuos orgánicos generados por la institución RI: Kg. de residuos inorgánicos generados por la institución	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
El indicador se medirá sumando los kg de residuos orgánicos y los kg de residuos inorgánicos generados dentro de la institución.	
LIMITACIONES TÉCNICAS	Los residuos orgánicos e inorgánicos se reportarán según el peso de la clasificación que realice la empresa comercializadora.
UNIDAD DE MEDIDA	Kilogramos (Kg.)
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Nos da una medida de la cantidad de residuos sólidos que se generan en la Institución y que se han entregado a la industria del reciclaje. Lo anterior muestra las actividades que se realizan en la institución en pro del reciclaje.
FUENTE DE DATOS	Unidad Ambiental de la Defensoría del Consumidor
PERIODICIDAD DEL CÁLCULO DEL INDICADOR	Semestral
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	A partir del año 2013
FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA	Día/mes/año
FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN FICHA	Día/mes/año
ELABORADO POR	Nombre de la persona Responsable de la Unidad Ambiental



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Ficha Metodológica SINAMA

NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de metales recuperados
CÓDIGO DEL INDICADOR	IS-MARN-02
DEFINICIÓN	Este indicador representa la cantidad de aluminio que se recupera en relación a la cantidad de residuos generados por la institución.
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$PRM = MR / RSG * 100$	
DEFINICIÓN DE VARIABLES	
PMR: Porcentaje de metal recuperado MR: Toneladas de metales recuperado en la Institución RSG: Toneladas residuos de la institución	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
El indicador se medirá sumando los kg de residuos orgánicos y los kg de residuos inorgánicos generados dentro de la institución.	
LIMITACIONES TÉCNICAS	Los residuos orgánicos e inorgánicos se reportarán según el peso de la clasificación que realice la empresa comercializadora.
UNIDAD DE MEDIDA	Kilogramos (Kg.)
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Nos da una medida de la cantidad de aluminio que se generan en la Institución y que se está entregando a la industria del reciclaje y además nos da indicios de la actividad en pro del reciclaje que se está haciendo en la institución.
FUENTE DE DATOS	Unidad Ambiental de la Defensoría del Consumidor
PERIODICIDAD DEL CÁLCULO DEL INDICADOR	Semestral
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	A partir del año 2013
FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA	Día/mes/año
FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN FICHA	Día/mes/año
ELABORADO POR	Nombre de la persona Responsable de la Unidad Ambiental



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Ficha Metodológica
SINAMA

NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de Plástico Recuperado
CÓDIGO DEL INDICADOR	IS-MARN-03
DEFINICIÓN	Este indicador representa la cantidad de plástico que se recupera en relación a la cantidad de desechos generados en la Defensoría del Consumidor.
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$PPR = PR/RSG * 100$	
DEFINICIÓN DE VARIABLES	
<p>PPR: Porcentaje de residuos recuperados de categoría plástico</p> <p>PR: Toneladas de plástico recuperado en la Institución</p> <p>RSG : Toneladas de residuos de la Institución</p>	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
El indicador se medirá sumando los kg de plástico que se recuperan en relación al total de residuos generados para luego hacer una proporción.	
LIMITACIONES TÉCNICAS	El plástico recuperado será reportado según el peso de la clasificación que realice la empresa comercializadora. Durante el cuarto trimestre del año 2018, se no se recuperó plástico en la Defensoría del Consumidor.
UNIDAD DE MEDIDA	Kilogramos (Kg.)
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Nos da una medida de la cantidad de plástico que se recupera en la Institución y que se entrega a la industria del reciclaje. Lo anterior es indicio de la actividad en pro del reciclaje que se está haciendo en la institución.
FUENTE DE DATOS	Unidad Ambiental de la Defensoría del Consumidor
PERIODICIDAD DEL CÁLCULO DEL INDICADOR	Semestral
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	A partir del año 2013
FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA	Día/mes/año
FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN FICHA	Día/mes/año
ELABORADO POR	Nombre de la persona responsable de la Unidad Ambiental



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Ficha Metodológica SINAMA

NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de Papel y Cartón Recuperado
CÓDIGO DEL INDICADOR	IS-MARN-04
DEFINICIÓN	Este indicador representa la cantidad de papel y cartón que se recupera en relación a la cantidad de residuos generados por la institución.
FÓRMULA DE CÁLCULO	
$PPCR = PCR / RSG * 100$	
DEFINICIÓN DE VARIABLES	
PPCR: Porcentaje de residuos recuperados de categoría papel y cartón PCR: Kg de papel y cartón recuperado en la institución RSG: Kg. de residuos generados por la institución	
METODOLOGÍA DE CÁLCULO	
El indicador se medirá sumando los kg de residuos orgánicos y los kg de residuos inorgánicos generados dentro de la institución.	
LIMITACIONES TÉCNICAS	Los residuos orgánicos e inorgánicos se reportarán según el peso de la clasificación que realice la empresa comercializadora.
UNIDAD DE MEDIDA	Kilogramos (Kg)
INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Nos da una medida de la cantidad de residuos sólidos que se generan en la Institución y que se está entregando a la industria del reciclaje. Lo que anterior evidencia las actividades en pro del reciclaje que se realizan en la Defensoría del Consumidor.
FUENTE DE DATOS	Unidad Ambiental de la Defensoría del Consumidor
PERIODICIDAD DEL CÁLCULO DEL INDICADOR	Semestral
DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS	A partir del año 2013
FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FICHA METODOLÓGICA	Día/mes/año
FECHA DE LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN FICHA	Día/mes/año
ELABORADO POR	Nombre de la persona Responsable de la Unidad Ambiental



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Porcentaje de desechos sólidos generados en la institución

Con este indicador se llevará el control del porcentaje recuperado de los desechos sólidos generados en la Institución. La unidad de medida a utilizar es kilogramos y el formato a utilizar es el siguiente:

Tabla 7 Porcentaje de desechos sólidos generados
Período mes inicial – mes final 20xx

Descripción	Total recuperado	%
Papel mezclado		
Papel reciclado blanco		
Papel periódico		
Plástico		
Cartón		
Lata		
Hierro		
Total		

Número de resmas de papel bond utilizadas en la Institución

Con este indicador se contabilizará el número de resmas por cada una de las Unidades organizativas de la institución, ya sea mensual, anual y número de resmas consumidas por empleadas(os).

Tabla 8 Número de resmas de papel bond utilizadas en la Institución
Período mes inicial – mes final de 20xx

Dirección/Unidad	Número de resmas			Costo de resmas			Diferencia	
	ene-21			ene-21			No. de resmas	Costos
	Carta	Oficio	Legal	Carta	Oficio	Legal		
Presidencia								
Dirección Jurídica								
Centro de Solución de Controversias								
Dirección de Vigilancia de Mercado								
Gerencia de Atención de Descentralización								
Gerencia de Sistemas Informáticos								
Gerencia Defensoría Regional de Oriente								
Gerencia Defensoría Regional de Occidente								
Tribunal Sancionador								
Unidad de Planificación y Calidad								
Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales								
Unidad de Talento Humano								
Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia								
Unidad de Adquisiciones y Contrataciones								
Unidad de Comunicaciones								
Unidad de Logística								
Dirección de Ciudadanía y Consumo								
Unidad de Auditoría Interna								
Unidad Financiera Institucional								
Gerencia de Atención Telefónica								
Dirección de Administración								
Dirección de Descentralización								
Unidad de Gestión Documental y Archivo								
Unidad de Análisis de Consumo y Mercado								
Unidad Ambiental								