



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

DIAGNÓSTICO AMBIENTAL DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Elaborado por:

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



Revisado por:

Ing. Oscar Joaquín Ortiz Montano
Director de Administración



Aprobado por:

Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente Defensoría del Consumidor



Antiguo Cuscatlán, febrero de 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	8
4. Objetivos	9
5. Análisis de la situación ambiental	9
5.1 Identificación de aspectos e impactos ambientales	10
5.2 Reconocimiento de la condición urbana y territorial de las oficinas de la DC ..	11
A. Gestión de residuos sólidos	14
B. Consumo de papel bond en las oficinas de la DC	18
C. Desechos voluminosos	19
D. Uso y consumo de agua	19
E. Uso de energía eléctrica.....	21
F. Fuentes móviles	23
G. Compras verdes	25
H. Estrategia de eliminación de plástico de un solo uso.....	27
I. Gestión ambiental Institucional. Líneas de acción de la gestión	28
Anexo 1	29
Instrumento de Diagnóstico ambiental	



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, 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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 según 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;
- 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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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.”

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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 Administrativa.

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 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:

- 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

- 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 y actividades con los que debe contar la UAM

Nombre de documento	Si	No
Guía de transversalización de la Gestión Ambiental (Nuevo Instrumento)		X
Programa de Gestión Ambiental Institucional (Nuevo Instrumento)		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	

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 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.

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

El 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, la cual es parte del Comité.

El Diagnóstico Ambiental Institucional de la DC fue aprobado en marzo del 2016, y tiene a la fecha dos actualizaciones: la primera se realizó en marzo del 2018 y la segunda en marzo del 2019. El presente diagnóstico corresponde a la tercera actualización realizada en enero de 2021.

Por otro lado, la Unidad ambiental de la DC elaboró su Política Ambiental la cual fue aprobada en julio de 2016. Dicha 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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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, entre otros.

Durante el período de enero-diciembre 2020 la Unidad Ambiental de la DC desarrollo el Plan Operativo Anual (POA) de la Unidad Ambiental llevando a cabo las actividades siguientes:

1. Elaborar y socializar la guía de compras verdes institucionales (papel, productos de limpieza y plástico de un solo uso);
2. Actualizar el procedimiento de manejo integral de desechos sólidos;
3. Coordinar la implementación del procedimiento de manejo integral de desechos sólidos con todas las oficinas de la Defensoría del Consumidor;
4. Diseñar, ejecutar, verificar y evaluar el cumplimiento de las medidas de eficiencia energética e hídrica en la institución; y
5. Aplicar los lineamientos recibidos del SINAMA, mediante el envío de indicadores de desechos sólidos institucionales al MARN.

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 reparatoria 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Valores

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

La DC cuenta con un total de 263 empleados(as) 137 mujeres (52.1%) y 126 hombres (47.9%), distribuidos(os) en cinco oficinas de la manera siguiente:

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

Oficina	Mujeres	Hombres	Total
Plan de la Laguna	76	80	156
Centro de Solución de Controversias San Salvador	21	10	31
Oficina de la Colonia Escalón	17	14	31
Oficina Regional de Occidente	11	12	23
Oficina Regional de Oriente	12	10	22
Totales	137	126	263

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

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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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.

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.

5.2 Reconocimiento de la condición urbana y territorial

En la tabla 3 se realiza la valoración de los principales problemas ambientales que rodean la edificación de las oficinas de la DC, y por medio de una observación general se identifican las condiciones ambientales del entorno de las oficinas.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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

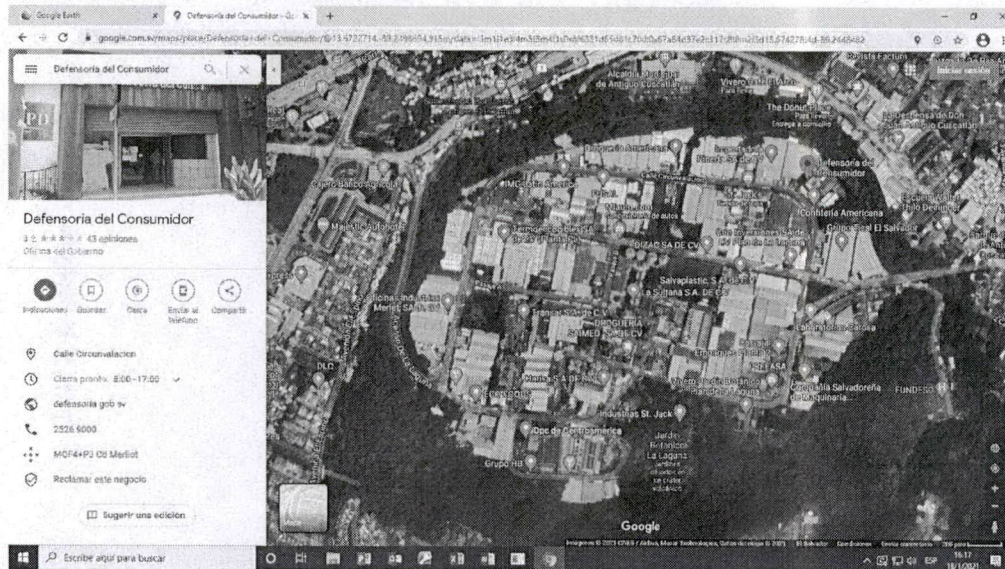
Oficinas	Dirección	Descripción de la Zona
Plan de la Laguna	Calle Circunvalación No. 20, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.	<p>Zona de uso industrial, a su alrededor se encuentran emanaciones de diferentes fábricas.</p> <p>En la periferia del Plan de La Laguna se encuentra el jardín botánico, 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.</p> <p>Con acceso a servicios básicos y recolección de desechos sólidos.</p>
Oficina de la Colonia Escalón	Final 7ª. Calle Poniente pasaje D # 53 Colonia Escalón. San Salvador.	<p>Ubicadas en Colonia Escalón con presencia de ruido y humo.</p> <p>Con acceso a servicios básicos y recolección de desechos sólidos.</p>
Oficina del Centro de Solución de Controversias San Salvador	Alameda Roosevelt y 55 avenida norte, Torre El Salvador, 6 Nivel San Salvador.	<p>Ubicadas en el Centro de San Salvador, donde existe emanaciones de humo por los automotores y mucho ruido.</p> <p>Con acceso a servicio básico y recolección de desechos sólidos.</p>
Oficina Regional de Occidente	8ª. Avenida Sur, entre 9ª. y 7ª. Calle Poniente No. 23, Barrio San Sebastián, Santa Ana.	<p>Zona céntrica de la ciudad de Santa Ana, con presencia de ruido y emanaciones de humo por los automotores.</p> <p>Con acceso a servicio básico y recolección de desechos sólidos.</p>
Oficina Regional de Oriente	Centro de Gobierno de San Miguel, 8 Avenida Sur y 13 Calle Oriente.	<p>Zona céntrica de la ciudad de San Miguel, con presencia de ruido y emanaciones de humo.</p> <p>Con acceso a servicio básico y recolección de desechos sólidos.</p>

Fuente: Unidad Ambiental Institucional



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Oficina Plan de La Laguna



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

Oficina CSC San Salvador



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Oficina Tribunal Sancionador



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

Oficina Regional de Santa Ana



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



Oficina Regional San Miguel



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

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 (2012-2020) para papel bond; la información de desechos sólidos corresponde al período enero-diciembre (2013-2020) y finalmente la información de agua, electricidad y combustible corresponden al período enero-diciembre (2014-2020).

A. Gestión de residuos sólidos

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

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

El programa indicado tiene como objetivo promover la cultura de la separación y recuperación de desechos que posean valor de aprovechamiento. Se enmarca en la Política Nacional de Medio Ambiente 2012, donde se refiere a fomentar programas de promoción de reducción, reutilización y reciclaje de desechos sólidos



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

mediante el fomento de la cultura 3R en los empleados y empleadas de la institución a través del procedimiento institucional PTUAM001 "Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos".

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

Tabla 5. Tabla de clasificación de desechos sólidos por color

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

Fuente: Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos.

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, durante el período 2013-2020, se ha recuperado un total de \$2,941.15, lo que equivale a la comercialización de 56,419 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).



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



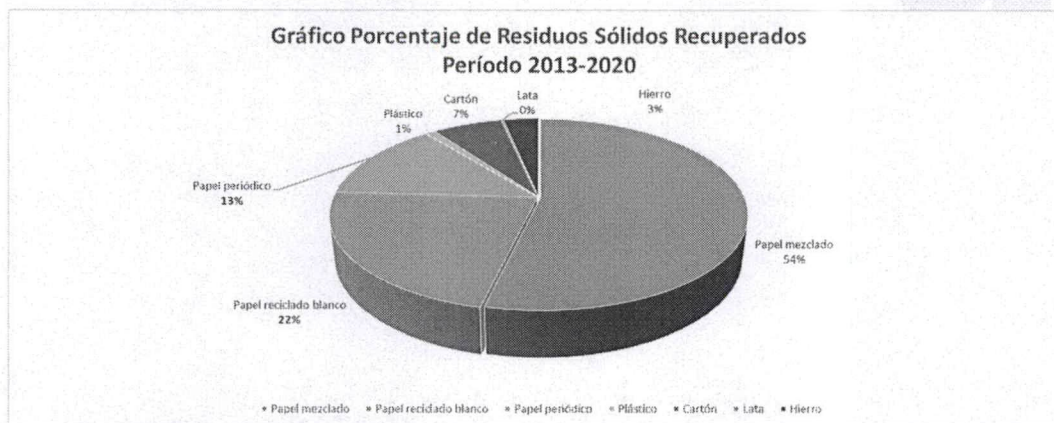
**Tabla 6. Recuperación de desechos sólidos en libras
Período 2013-2020**

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	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	30,275.80	53.66
Papel reciclado blanco							12,205.00	330.00	12,535.00	22.22
Papel periódico	259.50	2,000.00	1,020.00	1,010.00	1,200.00	645.00	1,050.00	343.00	7,527.50	13.34
Plástico	20.00	30.00		90.00	-	271.00	74.00	5.00	490.00	0.87
Cartón	500.00	500.00	130.00	183.00	400.00	828.00	700.00	420.00	3,661.00	6.49
Lata	10.00	30.00			-	6.70	28.00	10.00	84.70	0.15
Hierro						448.00	793.00	604.00	1,845.00	3.27
Total	2,789.50	6,860.00	4,585.00	3,743.00	8,628.80	6,813.70	20,060.00	2,939.00	56,419.00	100.00

Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

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

**Gráfico 1. Porcentaje de participación de recuperación por desecho sólido
Período 2013-2020**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional

La Unidad Ambiental realiza actividades en el marco del Programa de manejo integral de desechos sólidos destacando las siguientes:

1. La construcción e inauguración de la Eco-estación durante los meses de marzo y abril del 2013.
2. Lanzamiento del Programa manejo integral de los desechos sólidos institucionales; realizado el 22 de abril de 2013.
3. Elaboración, a la fecha actual, de cuatro versiones del Procedimiento General de Manejo Integral de Desechos Sólidos (PTUAM001).
4. Adquisición de los basureros necesarios para realizar la correcta separación de los desechos sólidos en 3 diferentes colores según lo establece el (PTUAM001) y se han distribuido en las diferentes oficinas de la DC. La recolección selectiva de los residuos generados en la institución se realiza en



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

los espacios establecidos para tal fin. Estos espacios se ubican en la zona de cafetería, sala de recepción, área de impresión y fotocopiadora.

5. Realización de actividades anuales conmemorativas al 17 de mayo, día internacional del reciclaje
6. Lanzamiento de campañas y concursos de desechos sólidos a través de diferentes acciones tales como:
 - a) Decoración de Oficinas con la temática del reciclaje.
 - b) Lanzamiento de la campaña y concurso de reciclaje en las Oficinas del Plan de La Laguna por el Presidente de la DC a través de la Unidad Ambiental.
 - c) Capacitación de desechos sólidos y cultura de 3R; y lanzamiento de concurso de reciclaje en las Oficinas de Santa Ana y San Miguel
 - d) Envío de eco-tips a través de la cuenta de correo electrónico de los(as) empleados(as) de la DC, dando a conocer procedimiento de desechos sólidos y reciclaje de papel.
 - e) Envío de informe de desechos sólidos a las diferentes Oficinas de la DC conteniendo resultados de recolección.
 - f) Envío semestral de indicadores de desechos sólidos al Ministerio de Medio Ambiente
 - g) Utilización, en el contexto de la pandemia por Covid-19, del correo institucional y el Sistema SINCO para dar a conocer la correcta disposición final de las mascarillas y guantes utilizados por el personal de las diferentes oficinas de la DC.
 - h) Adquisición de basureros de color rojo para brindar disposición final a mascarillas y guantes utilizados por el personal a raíz de la pandemia por Covid-19.
 - i) Entrega, desde 2019 a la fecha, de un total de 106 llantas inservibles de vehículos y motocicletas para disposición final y 61 baterías de ups.

Tabla 7. Frecuencia y recolección de los residuos de la DC

Tipo de desecho	Recipiente	Días de recolección	Lugar de disposición
Desechos comunes orgánicos e inorgánicos	Recipiente color verde	De lunes a viernes	Contenedor de desechos sólidos comunes.
Papel	Recipiente color gris	Miércoles y viernes	Eco-estación o centro de acopio
Cartuchos de tinta o tóner vacíos	Cajas de cartón en eco-estación	Miércoles	Eco-estación o centro de acopio
Latas de aluminio y botellas de plástico	Recipiente color azul	Martes y jueves	Eco-estación o centros de acopio
Cartón, papel periódico y cajas de cartón	Caja de cartón en eco-estación	Viernes	Eco-estación o centros de acopio.
Llantas inservibles	Eco-estación o centros de acopio	Viernes	Eco-estación o centros de acopio

Fuente: Procedimiento PTUAM001 Procedimiento general de manejo integral de desechos sólidos, de la Unidad Ambiental Institucional

Nota: los centros de acopio son para las Oficinas Regionales, la Dirección del Centro de Solución de Controversias y la Dirección de Vigilancia de Mercado.



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

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

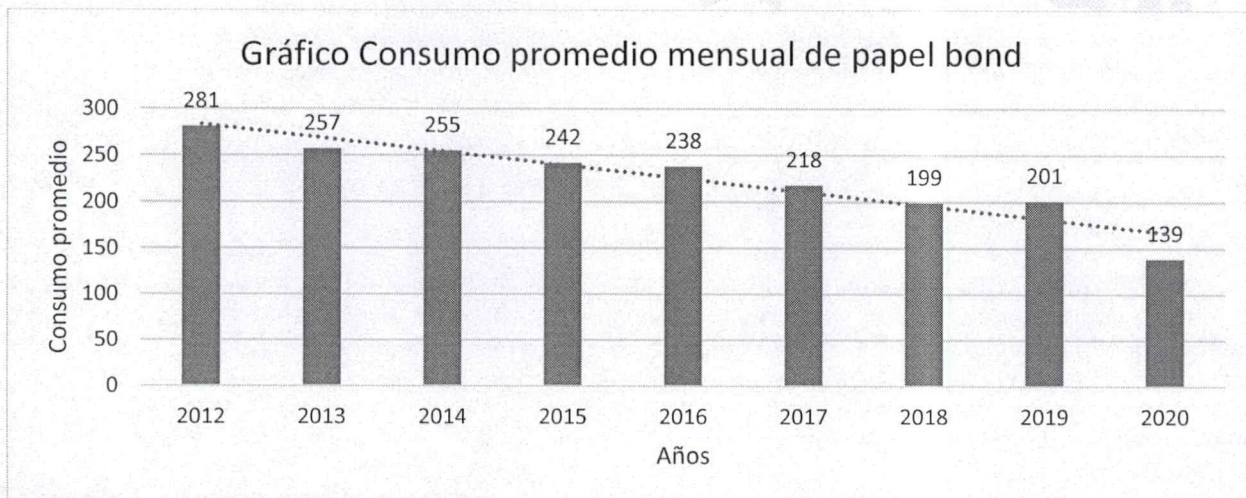
Al comparar el año 2017 vis a vis el 2012 se observa que se reduce el consumo de papel bond en un promedio mensual de 63 resmas. Si se retoma la cantidad de resmas ahorradas en el período comparado significa una reducción de \$2,101.68 durante el año 2017 con respecto al año 2012.

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 una reducción 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.

**Gráfico 2. Promedio mensual de consumo de papel bond
Período (2012-2020)**



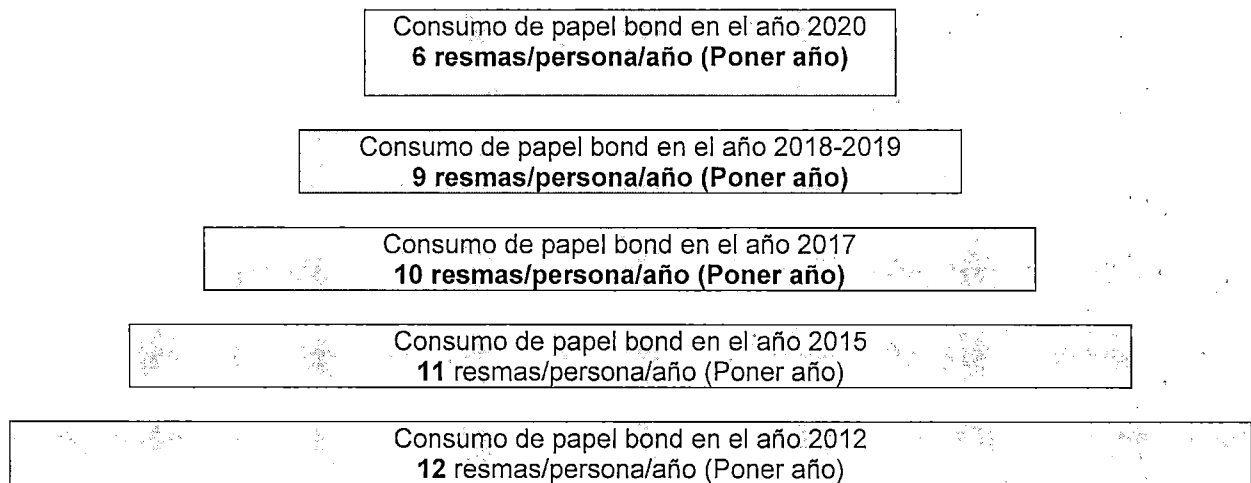
Fuente: Unidad Ambiental Institucional.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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

**Gráfico 3. Consumo de papel bond por persona empleada
Período (2012-2020)**



Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

C. 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.

D. Uso y consumo de agua potable

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

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

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

A continuación, se muestra en la tabla 8 el consumo mensual y promedio de agua potable en m³ y el promedio mensual en m³ de consumo por empleado(a) durante el período 2014-2020.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Tabla 8. Consumo mensual de agua potable en m³ por oficina de la DC y promedio por empleado(a) Período 2014-2020

MES	Santa Ana						San Miguel Centro de Gobierno						Plan de la Laguna						Tribunal Sancionador									
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2014	2015	2016	2017	2018	2019				
Enero	47	47	28	13		28	28	16	31	17	8	7	10	10	230	140	182	165	177	152	186	101	103	32	36	31	16	25
Febrero	47	47	26	13		33	25	16	20	17	7	11	22		311	207	201	179	176	172	207	84	153	38	33	20	15	22
Marzo	47	47	26	23	40	27	43	15	25	17	10	6	21	6	300	176	160	186	160	213	212	93	139	38	41	30	15	10
Abril	47	47	26	23	42	29	28	14	12	17	13	5	23		342	160	194	136	161	149	176	59	132	39	35	32	1	21
Mayo	47	47	31	19	40	28	29	14	22	16	6	10	33	12	241	240	173	169	222	169	161	50	97	40	46	25	13	21
Junio	47	47	28	19	31	26	30	13	24	17	10	8	24	12	166	204	184	188	214	163	143	99	107	33	54	40	12	21
Julio	47	47	28	21	31	36	31	16	19	7	7	4	10	12	265	189	184	193	221	172	148	107	102	35	57	38	4	20
Agosto	47	47	28	18	35	28	28	14	17	17	2	16	9	12	175	163	165	159	292	158	184	82	84	35	43	36	41	19
Septiembre	47	47	22	17	23	20	32	14	17	2	1	12	11	3	203	319	120	203	298	184	200	102	110	31	32	36	38	5
Octubre	47	47	24	16	27	23	38	14	16	16	5	12	10	5	228	197	260	218	186	201	233	118	103	37	1	34	18	18
Noviembre	47	47	33	19	30	23	38	15	16	14	14	7	8	8	216	199	154	188	213	191	202	101	101	37	1	42	21	17
Diciembre	47	47	26	15	30	27	52	31	17	6	6	10	10	12	192	172	196	162	157	153	210	103	41	52	15	33	29	17
TOTAL	664	664	326	216	329	328	400	192	236	163	89	108	191	92	2869	2366	2173	2146	2497	2077	2262	1099	1272	447	394	397	223	216
Promedio mensual por Oficina en m ³	47.00	47.00	27.17	18.00	33	27	33	16.00	19.67	13.68	7.42	9	16	8	239	197	181	179	208	173	189	91.68	106.00	37.26	32.83	33.08	16.68	18.00
Promedio mensual por empleado(a) en m ³	2.24	2.14	1.18	0.78	1.43	1.19	1.46	2.00	2.46	1.70	0.93	0.75	0.72	0.35	1.78	1.60	1.37	1.35	1.58	1.11	1	1.86	2.21	0.83	0.73	0.74	0.60	0.68

Fuente: Unidad Ambiental Institucional

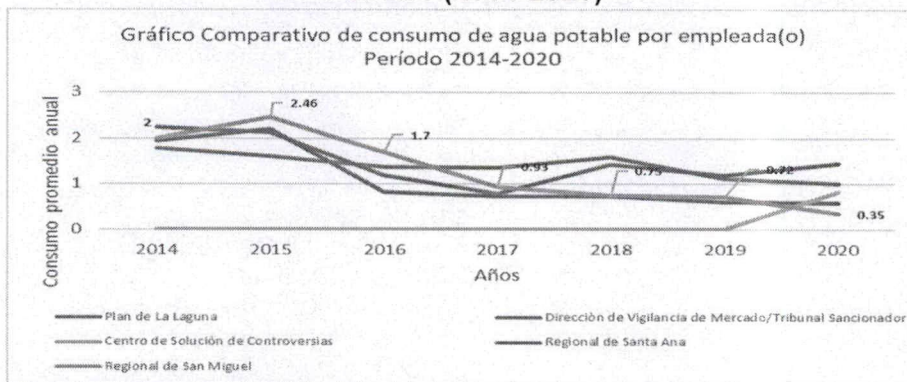
Tabla 9. Consumo comparativo mensual promedio de agua potable en m³ por empleado(a) Período (2014-2020)

Oficinas	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Plan de La Laguna	1.78	1.6	1.37	1.35	1.58	1.11	1.00
Dirección de Vigilancia de Mercado/Oficina de la Colonia Escalón	1.95	2.21	0.83	0.73	0.74	0.6	0.58
Centro de Solución de Controversias	-	-	-	-	-	-	0.82
Regional de Santa Ana	2.24	2.14	1.18	0.78	1.43	1.19	1.45
Regional de San Miguel	2.00	2.46	1.7	0.93	0.75	0.72	0.35
Promedio Anual m³ por empleado(a)	1.99	2.10	1.27	0.95	1.13	0.91	0.84

Fuente: Unidad Ambiental Institucional.

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

Gráfico 4. Consumo mensual promedio de agua potable en m³ por empleado(a) Período (2014-2020)



Fuente: Unidad Ambiental Institucional



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Las tablas 8 y 9 nos permiten observar que las oficinas de la DC han disminuido su consumo de agua potable durante el período 2014-2020, son las siguientes: en la Oficina del Plan de la Laguna el consumo de agua en m³ bajó de 1.78 m³ por empleado(a) durante el 2014 a 1.00 m³ en el 2020 con una diferencia a la baja de 0.78 m³ por empleado(a). Sin embargo, es importante mencionar que la oficina ubicada en el Plan de La Laguna en el año 2018 contaba con 132 empleados(as); sin embargo, a partir del año 2019 el número de empleados(as) aumentó a 156.

El promedio anual en m³ por empleado(a) de las Oficinas de la DC, más alto en los últimos años fue el del 2015 con 2.13 m³; sin embargo, este presenta una disminución de 0.95 m³ por empleado(a) durante el año 2017 y de 0.84m³ por empleado(a) durante el 2020. Cabe mencionar que a partir del año 2018 la Dirección de Administración a través de sus Unidades de Logística y Ambiental realizaron acciones encaminadas al ahorro del agua potable entre las medidas implementadas podemos mencionar el cambio de servicios sanitarios con doble botón de descarga.

E. Uso de energía eléctrica

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

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**Tabla 10. Consumo anual de energía eléctrica
Por Oficinas de la DC (en dólares)
Período (2018-2020)**

Oficina	2018	2019	2020	Total	Diferencia
Plan de la Laguna	39,583.85	41,296.70	30,055.91	110,936.46	-11,240.79
Tribunal Sancionador	6,190.77	11,363.35	8,984.00	26,538.12	-2,379.35
Oficina Regional de Occidente	4,498.78	5,654.10	3,601.48	13,754.36	-2,052.62
Oficina Regional Oriente	9,910.22	11,416.71	6,468.83	27,795.76	-4,947.88
Dirección CSC SS	10,944.25	11,291.87	15,647.87	37,883.99	4,356.00
Total	71,127.87	81,022.73	64,758.09	216,908.69	
%	32.79	37.35	29.86	100.00	-16,264.64

Fuente: Unidad Ambiental Institucional

Por medio de la Tabla 9 se puede observar el resultado de la implementación de medidas de eficiencia energética implementadas, campañas y proyectos de eficiencia energética los que ha permitido que la institución concrete un ahorro de \$16,264.64 en los últimos tres años. Consideramos importante mencionar que el ahorro obtenido en el edificio del Plan de la Laguna equivale al 69.12% 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 \$4,356.00. Lo anterior se debe a que esta oficina cambio de ubicación con la finalidad de acercar sus servicios a la población y a la vez contar con oficinas más amplias y cómodas para el personal a partir del año 2020.

**Tabla 11. Consumo de energía eléctrica en Kwh por oficina
Período (2018-2020)**

MES	Consumo Edificio Plan de La Laguna				Tribunal Sancionador				Oficina Regional Santa Ana				Oficina Regional San Miguel				CSC San Salvador				
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	
ENERO	15,087	14,227	13,187	13,105	3,069	1,796	433	2,424	2,107	1,357	921	990	2,861	2,455	2,108.00	2,112	2,682	2,414	2,205	7,092	
FEBRERO	18,025	17,994	16,370	16,143	3,088	2,539	2,099	2,942	2,224	790	1,389	1,354	3,680	3,398	3,564.00	2,804	3,600	3,547	2,957	7,016	
MARZO	19,065	16,338	16,272	17,539	3,715	2,845	2,348	3,199	2,592	759	1,668	1,622	3,832	3,263	3,841.00	2,834	3,942	4,163	3,657	7,469	
ABRIL	15,346	14,763	15,704	16,463	4,032	2,710	2,722	2,961	2,650	641	1,988	1,310	4,283	2,739	4,263.00	2,441	3,756	3,253	4,150	8,468	
MAYO	19,131	16,045	15,168	13,430	3,520	2,356	2,169	2,259	3,217	772	1,355	1,267	3,590	3,337	3,932.00	1,934	3,556	4,070	3,078	5,549	
JUNIO	20,446	16,646	16,239	11,481	4,397	885	2,877	2,303	1,450	1,013	2,133	1,206	3,881	2,857	3,737.00	1,849	4,534	3,939	4,178	4,838	
JULIO	19,001	18,530	17,555	12,633	3,889	2,482	3,986	1,924	2,671	1,840	2,256	994	3,264	3,100	3,959.00	1,802	4,087	3,919	4,044	4,973	
AGOSTO	19,374	15,752	15,590	12,309	4,708	2,481	3,298	2,500	2,496	2,044	1,818	1,169	3,118	3,401	3,255.00	2,002	3,652	3,502	3,375	6,519	
SEPTIEMBRE	19,017	17,718	18,011	15,444	4,068	2,811	2,417	2,367	2,681	1,714	1,639	1,326	3,161	3,175	3,093.00	2,112	4,405	3,936	3,829	5,638	
OCTUBRE	19,812	17,506	16,824	17,361	3,435	2,697	3,315	2,857	2,715	2,075	1,888	1,547	2,940	3,288	3,215.00	2,257	4,273	3,789	3,465	6,237	
NOVIEMBRE	18,920	16,223	17,474	15,298	3,423	2,456	3,284	2,798	2,832	1,497	1,608	1,657	3,631	3,615	5,451.74	2,276	4,115	3,566	3,377	6,761	
DICIEMBRE	18,091	17,603	17,994	16,808	2,643	2,455	3,288	2,578	2,586	1,727	1,809	1,501	3,596	3,474	1,511	2,178	3,702	3,707	4,087	5,664	
Total	221,315	199,345	196,388	178,034	44,085	28,513	32,235	31,112	30,221	16,229	20,472	15,999	41,838	38,102	41,929	26,601	46,301	43,805	42,402	76,224	
Ahorros obtenidos en Kwh					-18,354.00				-1,123.49				-4,533.00				-15,328.35				
Total Ahorrado									-39,338.84												

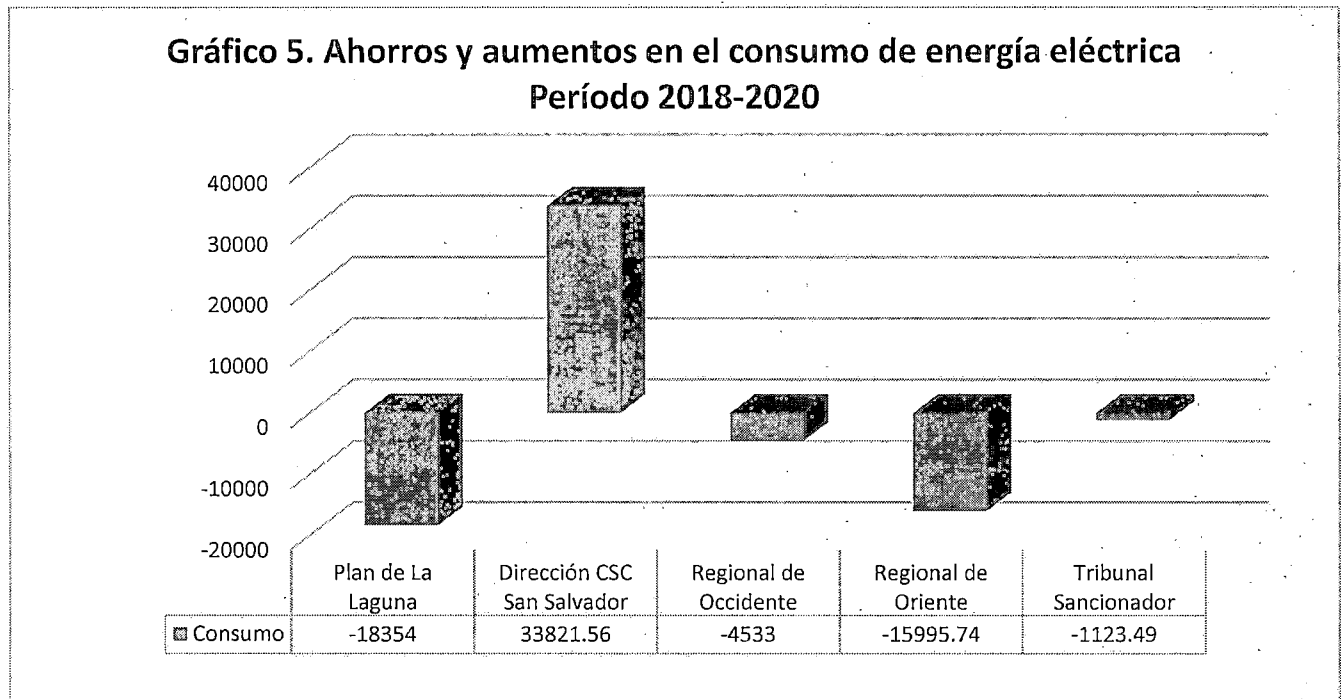
Fuente: Unidad Ambiental

Durante el período de enero-diciembre de 2020, Las oficinas de Plan de La Laguna, Colonia Escalón y Oficinas Regionales presentaron una reducción en el consumo de energía eléctrica de 39,338.84 Kwh. El



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

consumo de energía eléctrica se redujo en 18,354.00 Kwh en la Oficina del Plan de La Laguna, la oficina Regional de San Miguel redujo su consumo en 15,328.35 KW y las oficinas de Santa Ana y Tribunal Sancionador redujeron en 4,533.00 Kwh y 1,123.49 Kwh, respectivamente. Sin embargo, la Oficina del CSC SS presenta un incremento de 33,821.36 Kwh.



F. Fuentes móviles

Tabla 12. Flota vehicular por tipo de vehículo

Tipo de vehículo	Tipo de combustible		Total
	Diésel	Gasolina	
Camioneta	1	2	3
Microbús	8	-	8
Pick Up	10	-	10
Motocicleta	-	9	9
Total	19	11	30

Fuente: Unidad de Logística (Área de Transporte)



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

El tema de fuentes móviles es importante a la hora de abordar el tema de calidad del aire. La DC posee 21 vehículos y 9 motocicletas totalizando 30 vehículos, de los cuales 19 son de diésel y 11 de gasolina (Ver tabla 12), todos los vehículos y motocicletas poseen mantenimiento preventivo y correctivo. El personal de la Unidad de Logística (motoristas) de la institución ha sido capacitado en conducción técnica económica y manejo a la defensiva.

**Tabla 13. Cuadro Consolidado de Consumo de Combustible por oficina
Período (2014-2020)**

Oficina	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Diferencia	
								2020-2019	2020-2014
Plan de La Laguna	44,100.00	34,520.00	29,983.84	25,830.00	31,521.88	31,990.00	24,585.00	-7,405.00	-19,515.00
DVM/Tribunal Sancionador	-	1,520.00	1,030.00	1,360.00	-	650.00	780.00	130.00	
Regional de Occidente	6,780.00	5,260.00	2,750.00	5,370.00	3,805.72	2,990.00	1,735.00	-1,255.00	-5,045.00
Regional de Oriente	8,200.00	3,380.00	4,030.00	5,010.00	4,170.00	3,420.00	3,140.00	-280.00	-5,060.00
Dirección Centro de Solución de Controversias	2,440.00	1,290.00	580.00	830.00	829.46	510.00	385.00	-125.00	-2,055.00
Total	61,520.00	45,970.00	38,373.84	38,400.00	40,327.06	39,560.00	30,625.00	-8,935.00	-31,675.00

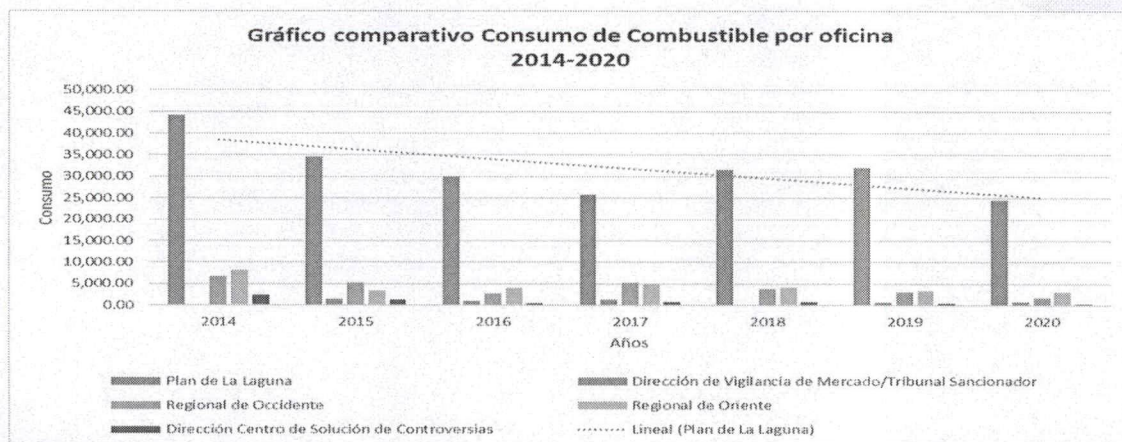
Fuente: Unidad de Logística Unidad Ambiental Institucional.

Nota: Durante el 2015 bajaron los precios de productos de petróleo

Como podemos observar en la tabla anterior, el consumo de combustible a disminuido anualmente, solamente se ha tenido un consumo similar durante los años 2016 y 2017 ya que la diferencia en el consumo solamente es de \$26.16. A partir del año 2018 al 2020 se observan disminuciones más significativas ya que la diferencia en el consumo del año 2020 con respecto al año 2019 fue de \$8,935.00 lo que significa una disminución en el consumo equivalentes al 22.58%. Sin embargo, si comparamos el consumo del combustible del año 2012 con respecto al año 2020 la disminución en el consumo de combustible es de \$31,675.00 equivalentes al 51.49%.

La Defensoría del Consumidor desde el año 2018 ha venido implementando la renovación en su flota vehicular, es así como en los últimos años se han adquirido 6 unidades nuevas.

**Gráfico 6 Comparativo consumo de combustible
Período (2014-2020)**



Fuente: Unidad Ambiental



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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

G. Compras verdes

Las compras verdes 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.

¹ Guía de compras verdes DC



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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

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

Años/Productos	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Servicios de Limpieza permanente	Servicios de Limpieza permanente	Servicios de Limpieza permanente	Servicios de Limpieza permanente	Servicios de Limpieza permanente	Servicios de Limpieza permanente	Servicios de Limpieza permanente	
Servicio de fotocopias e impresoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de arrendamiento de fotocopiadoras	Servicio de fotocopias e impresoras
Mantenimiento de vehículos		Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos					
Papel de Oficina Empaque reciclable Paquetes 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							
Servicio de fotocopias e impresoras El proveedor del tóner deberá hacerse cargo del retiro de los tóner o tintas vacíos. Se deberá solicitar que los equipos de fotocopiadoras o impresores tengan la etiqueta de eficiencia energética.							

Fuente: Guía de compras verdes y Diagnóstico Ambiental DC

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

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



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.

H. Estrategia de eliminación de plástico de un solo uso

La DC firmó el 14 de enero de 2019, con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) la Carta compromiso para la eliminación del plástico de un solo uso².

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

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

En la carta compromiso la DC se compromete a partir del año 2019 a adoptar la estrategia de eliminación de plástico de un solo uso a través de la sustitución del uso de este material en los procesos

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



de contratación de obras, bienes y servicios priorizando el uso de productos reutilizables y en caso de ser necesario por alternativas renovables y compostables.

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.

I. Gestión ambiental institucional. Líneas de acción en la gestión

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

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

Tabla 15. Líneas de acción en la gestión ambiental institucional

Lineamientos	Actividades	Meta	Indicador
Uso eficiente de agua potable y agua embotellada	a) Control del consumo de agua potable y embotellada b) Realización de jornadas de sensibilización del ahorro y cuidado del agua c) Cambio de tecnología de sanitarios y urinarios.	Reducir el gasto del consumo de agua en la institución	Consumo de agua institucional promedio (m 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.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Lineamientos	Actividades	Meta	Indicador
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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



**ANEXO 1
INSTRUMENTO AMBIENTAL**



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO 2015 (COMPLEMENTO)

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

A. DATOS GENERALES.

NOMBRE.INSTITUCIÓN. _Defensoría del Consumidor

NUMERO DE EMPLEADOS: 247 TIENE OFICINAS REGIONALES: SI X CUANTAS: dos

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

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

CUENTA CON UNIDAD AMBIENTAL: SI X NOMBRE: Unidad Ambiental

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL: Bajo la Dirección de Administración

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

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

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

INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN:

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

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

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

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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

a. Fortalecimiento institucional.

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

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

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

Necesita mejoras institucionales: No ; explicar: _____

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

Otros aspectos: N.A. _____

b. Elaboración de políticas institucionales de gestión ambiental.

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

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

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

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

Considera factible la implementación de esta propuesta: N/A

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

• SANEAMIENTO AMBIENTAL.

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

Medidas que emplea su institución para:

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

Aguas Residuales: N/A

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno.

CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

Referente o encargado: Ninguno

Otra área: N/A

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

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

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

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

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

**** EFICIENCIA ENERGÉTICA**

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

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

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

Que aspectos considera favorables para implementar regulaciones sobre este tema:

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

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno



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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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

a. Fortalecimiento institucional.

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

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

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

Necesita mejoras institucionales: No ; explicar: _____

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

Otros aspectos: _____

b. Elaboración de políticas institucionales de gestión ambiental.

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

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

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

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

Considera factible la implementación de esta propuesta: N/A

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

• SANEAMIENTO AMBIENTAL.

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

Medidas que emplea su institución para:

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

Aguas Residuales: N/A

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



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

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

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

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

CAMBIO CLIMÁTICO Y GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

Referente o encargado: Ninguno

Otra área: N/A

Tiene alguna coordinación con estas áreas

Como UA: N/A

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

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

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

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

**** EFICIENCIA ENERGÉTICA**

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

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

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

Que aspectos considera favorables para implementar regulaciones sobre este tema:



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



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

Aspectos negativos para la implementación: Ninguno

Existe en su institución alguna regulación en la adquisición y contratación de productos o servicios con criterios ambientales: Si 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.