

Defensoría del Consumidor

A. MARCO INSTITUCIONAL

1. Política

Proteger los derechos de los consumidores y consumidoras, a fin de mantener el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

2. Prioridades en la Asignación de Recursos

Prevenir abusos al consumidor mediante la actuación oportuna y preventiva, a fin de corregir las fallas existentes en el mercado, y de esa manera prevenir transgresiones y violaciones a los derechos de los consumidores.

Protección efectiva del consumidor mediante el fortalecimiento del marco legal, estructural y operativo de la institucionalidad, para proteger eficientemente los derechos de los consumidores.

Promoción de los derechos del consumidor a través del cual se les facilitará a los consumidores los conocimientos y herramientas necesarias, para que ejerzan una participación más efectiva en la protección de sus derechos.

Fomento de la participación ciudadana que permita y promueva la organización de los consumidores en la difusión, prevención y defensa de sus derechos.

Descentralización de los servicios de la Defensoría que permitirá acercar nuestros servicios a los consumidores, logrando así una mayor accesibilidad de la cobertura.

Fortalecimiento de la actuación coordinada del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, a fin de agilizar y hacer más eficiente la tutela de los derechos de los consumidores.

3. Objetivos

Administrar los recursos asignados a la institución, mediante el uso de mecanismos de planificación, organización, dirección y control, a fin de mantener y mejorar la efectividad institucional.

Desarrollar actividades tendientes a orientar e informar a los consumidores sobre las funciones y potestades que en la Ley de Protección al Consumidor se determinan.

B. INGRESOS

| | | |
|--|-----------|------------------|
| Ingresos Corrientes | | |
| 16 Transferencias Corrientes | | 4,633,955 |
| 162 Transferencias Corrientes del Sector Público | | |
| 1624100 Ramo de Economía | 4,633,955 | |
| Total | | 4,633,955 |

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

| Código | Unidad Presupuestaria | Responsable | Fondo General |
|--------------|--|-------------|------------------|
| 01 | Dirección y Administración Institucional | Presidente | 1,850,655 |
| 02 | Gestión Operativa Institucional | Presidente | 2,783,300 |
| Total | | | 4,633,955 |

2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

| | Apoyo al Desarrollo Económico |
|--|-------------------------------|
| Gastos Corrientes | 4,633,955 |
| Gastos de Consumo o Gestión Operativa | 4,605,735 |
| Remuneraciones | 3,833,580 |
| Bienes y Servicios | 772,155 |
| Gastos Financieros y Otros | 28,220 |
| Impuestos, Tasas y Derechos | 4,000 |
| Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios | 24,220 |
| Total | 4,633,955 |

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

| Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo | Propósito | Costo |
|--|---|------------------|
| 01 Dirección y Administración Institucional | | 1,850,655 |
| 01 Dirección Superior | Coordinar adecuadamente la gestión de las unidades funcionales y operativas con el fin de lograr la concretización de los objetivos y metas institucionales propuestas. | 662,640 |
| 02 Apoyo Administrativo y Financiero | Apoyar administrativa y financieramente a las unidades de la Defensoría para que cuenten en forma oportuna con los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para la consecución de los objetivos institucionales. | 1,188,015 |
| 02 Gestión Operativa Institucional | | 2,783,300 |
| 01 Oficinas Centrales | Atender, gestionar y resolver reclamos o denuncias de forma ágil, gratuita y oportuna; promover y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores a través de la educación, generación de información y participación ciudadana y vigilar el cumplimiento de la Ley mediante la determinación ágil y oportuna de la existencia de infracciones e imposición de sanciones, específicamente para usuarios del área central del país. | 2,027,965 |
| 02 Oficinas Regionales | Atender, gestionar y resolver reclamos o denuncias de forma ágil, gratuita y oportuna; promover y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores a través de la educación, generación de información y participación ciudadana, y vigilar el cumplimiento de la Ley mediante la determinación ágil y oportuna de la existencia de infracciones e imposición de sanciones, específicamente para usuarios de las regiones occidental y oriental del país. | 755,335 |
| Total | | 4,633,955 |

4. Asignación Presupuestaria por Rubro de Agrupación, Fuente de Financiamiento y Destino Económico

| Unidad Presupuestaria y Cifrado Presupuestario | Línea de Trabajo | 51 Remuneraciones | 54 Adquisiciones de Bienes y Servicios | 55 Gastos Financieros y Otros | Gastos Corrientes |
|--|-----------------------------------|----------------------|---|----------------------------------|-------------------|
| 01 Dirección y Administración Institucional | | 1,050,280 | 772,155 | 28,220 | 1,850,655 |
| 2010-4118-4-01-01-21-1 Fondo General | Dirección Superior | 662,640 | | | 662,640 |
| 02-21-1 Fondo General | Apoyo Administrativo y Financiero | 387,640 | 772,155 | 28,220 | 1,188,015 |
| 02 Gestión Operativa Institucional | | 2,783,300 | | | 2,783,300 |
| 2010-4118-4-02-01-21-1 Fondo General | Oficinas Centrales | 2,027,965 | | | 2,027,965 |
| 02-21-1 Fondo General | Oficinas Regionales | 755,335 | | | 755,335 |
| Total | | 3,833,580 | 772,155 | 28,220 | 4,633,955 |

D. CLASIFICACION DE PLAZAS**1. Estratificación de Plazas a Tiempo Completo**

| Rango Salarial | Ley de Salarios | | Contratos | | Total | |
|----------------------|-----------------|----------------|-----------|------------------|------------|------------------|
| | Plazas | Monto | Plazas | Monto | Plazas | Monto |
| 301.00 - 350.99 | 4 | 16,800 | 5 | 21,000 | 9 | 37,800 |
| 401.00 - 450.99 | 1 | 5,400 | | | 1 | 5,400 |
| 451.00 - 500.99 | 3 | 18,000 | | | 3 | 18,000 |
| 501.00 - 550.99 | 20 | 132,000 | 2 | 13,200 | 22 | 145,200 |
| 551.00 - 600.99 | 2 | 14,100 | 2 | 14,400 | 4 | 28,500 |
| 601.00 - 650.99 | 7 | 54,600 | 2 | 15,600 | 9 | 70,200 |
| 651.00 - 700.99 | 20 | 168,000 | 20 | 168,000 | 40 | 336,000 |
| 701.00 - 750.99 | 13 | 117,000 | 2 | 18,000 | 15 | 135,000 |
| 751.00 - 800.99 | 1 | 9,600 | | | 1 | 9,600 |
| 801.00 - 850.99 | 20 | 204,000 | 11 | 112,200 | 31 | 316,200 |
| 851.00 - 900.99 | 4 | 41,280 | | | 4 | 41,280 |
| 901.00 - 950.99 | | | 2 | 22,800 | 2 | 22,800 |
| 1,001.00 - 1,100.99 | 14 | 176,400 | 6 | 75,600 | 20 | 252,000 |
| 1,201.00 - 1,300.99 | 1 | 15,000 | | | 1 | 15,000 |
| 1,301.00 - 1,400.99 | | | 1 | 16,200 | 1 | 16,200 |
| 1,501.00 - 1,600.99 | | | 12 | 223,200 | 12 | 223,200 |
| 1,701.00 - 1,800.99 | | | 1 | 21,000 | 1 | 21,000 |
| 2,001.00 - 2,100.99 | | | 5 | 123,000 | 5 | 123,000 |
| 2,101.00 - 2,200.99 | | | 2 | 52,800 | 2 | 52,800 |
| 2,301.00 En Adelante | | | 21 | 880,800 | 21 | 880,800 |
| Total | 110 | 972,180 | 94 | 1,777,800 | 204 | 2,749,980 |

2. Clasificación del Personal por Actividad a Tiempo Completo

| Clasificación | Ley de Salarios | Contratos | Total | Monto |
|-------------------------|-----------------|-----------|------------|------------------|
| Personal de Gobierno | | 4 | 4 | 240,000 |
| Personal Ejecutivo | | 14 | 14 | 462,000 |
| Personal Técnico | 94 | 50 | 144 | 1,599,480 |
| Personal Administrativo | 11 | 21 | 32 | 403,500 |
| Personal de Servicio | 5 | 5 | 10 | 45,000 |
| Total | 110 | 94 | 204 | 2,749,980 |