

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 efectiva y eficientemente los derechos de los consumidores.

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

Fomentar la participación ciudadana y organización de los consumidores en la difusión, prevención y defensa de sus derechos.

Descentralización de los servicios de la Defensoría, lo 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 que fortalecerá la coordinación de la institucionalidad pública, 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 calidad, calidez y 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		5,639,935
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,639,935	
Total		5,639,935

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,796,210
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,843,725
Total			5,639,935

2. Clasificación Económica Institucional por Área de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,624,810
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,579,255
Remuneraciones	4,798,335
Bienes y Servicios	780,920
Gastos Financieros y Otros	45,555
Impuestos, Tasas y Derechos	2,700
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	42,855
Gastos de Capital	15,125
Inversiones en Activos Fijos	15,125
Intangibles	15,125
Total	5,639,935

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		1,796,210
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.	672,920
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.	1,123,290
02 Gestión Operativa Institucional		3,843,725
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.	2,979,890
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.	863,835
Total		5,639,935

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	61 Inversiones en Activos Fijos	Gastos Corrientes	Gastos de Capital	Total
01 Dirección y Administración Institucional		1,056,420	679,110	45,555	15,125	1,781,085	15,125	1,796,210
2014-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	672,920				672,920		672,920
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	383,500	679,110	45,555		1,108,165		1,108,165
22-1 Fondo General					15,125		15,125	15,125
02 Gestión Operativa Institucional		3,741,915	101,810			3,843,725		3,843,725
2014-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	2,935,680	44,210			2,979,890		2,979,890
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	806,235	57,600			863,835		863,835
Total		4,798,335	780,920	45,555	15,125	5,624,810	15,125	5,639,935

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

Rango Salarial	Ley de Salarios		Contratos		Total	
	Plazas	Monto	Plazas	Monto	Plazas	Monto
351.00 - 400.99	9	42,300	2	9,240	11	51,540
451.00 - 500.99	2	11,880			2	11,880
501.00 - 550.99	4	26,400			4	26,400
551.00 - 600.99	1	7,200			1	7,200
601.00 - 650.99	21	152,790	1	7,260	22	160,050
651.00 - 700.99	19	157,585	16	133,180	35	290,765
701.00 - 750.99	26	231,505	14	124,655	40	356,160
751.00 - 800.99	15	143,215	2	19,200	17	162,415
801.00 - 850.99	2	20,355	2	20,350	4	40,705
851.00 - 900.99			1	10,800	1	10,800
901.00 - 950.99	25	270,815	8	86,500	33	357,315
951.00 - 1,000.99	3	35,880	4	48,000	7	83,880
1,001.00 - 1,100.99	16	201,720	8	100,515	24	302,235
1,101.00 - 1,200.99	2	27,750			2	27,750
1,201.00 - 1,300.99	1	15,000	3	45,015	4	60,015
1,301.00 - 1,400.99	1	16,800	2	33,600	3	50,400
1,401.00 - 1,500.99			11	196,625	11	196,625
1,501.00 - 1,600.99			9	167,870	9	167,870
1,701.00 - 1,800.99			2	43,200	2	43,200
1,801.00 - 1,900.99			2	45,000	2	45,000
1,901.00 - 2,000.99			3	71,595	3	71,595
2,001.00 - 2,100.99			2	49,200	2	49,200
2,101.00 - 2,200.99			5	132,000	5	132,000
2,301.00 En Adelante			17	757,200	17	757,200
Total	147	1,361,195	114	2,101,005	261	3,462,200

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		13	13	438,600
Personal Técnico	123	73	196	2,200,555
Personal Administrativo	12	22	34	509,725
Personal de Servicio	12	2	14	73,320
Total	147	114	261	3,462,200