

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 del cual se le facilitarán 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 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		5,309,525
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,309,525	
Ingresos de Capital		245,140
22 Transferencias de Capital		245,140
222 Transferencias de Capital del Sector Público		
2224100 Ramo de Economía	245,140	
Total		5,554,665

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General	Préstamos Externos	Total
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,823,430	216,935	2,040,365
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,514,300		3,514,300
Total			5,337,730	216,935	5,554,665

2. Clasificación Económica Institucional por Área de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,309,525
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,276,525
Remuneraciones	4,552,750
Bienes y Servicios	723,775
Gastos Financieros y Otros	33,000
Impuestos, Tasas y Derechos	4,000
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	29,000
Gastos de Capital	245,140
Inversiones en Activos Fijos	245,140
Bienes Muebles	106,935
Bienes Inmuebles	110,000
Infraestructura	28,205
Total	5,554,665

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		2,040,365
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.	650,505
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.	1,144,720
03 Fortalecimiento Institucional	Apoyar y fortalecer a las unidades de la Defensoría con la infraestructura, mobiliario y equipo necesario para desarrollar a cabalidad las funciones indispensables para la consecución de los objetivos institucionales.	245,140
02 Gestión Operativa Institucional		3,514,300
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.	2,737,880
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.	776,420
Total		5,554,665

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		1,038,450	723,775	61,205	216,935	1,795,225	245,140	2,040,365
2011-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	650,505				650,505		650,505
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	387,945	723,775	33,000		1,144,720		1,144,720
03-22-1 Fondo General	Fortalecimiento Institucional			28,205			28,205	28,205
22-3 Préstamos Externos					216,935		216,935	216,935
02 Gestión Operativa Institucional		3,514,300				3,514,300		3,514,300
2011-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	2,737,880				2,737,880		2,737,880
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	776,420				776,420		776,420
Total		4,552,750	723,775	61,205	216,935	5,309,525	245,140	5,554,665

5. Listado de Proyectos de Inversión Pública

Código	Proyecto	Fuente de Financiamiento	Meta Física	Ubicación Geográfica	Fecha de Finalización	Monto del Proyecto
5133	01 Dirección y Administración Institucional					245,140
	03 Fortalecimiento Institucional					245,140
	Fortaleciendo la Atención a Consumidores: Descentralizando Servicios y Mejorando la Capacidad de Respuesta ante la Emergencia (Préstamo BCIE No. 2015).		100 % de Avance	San Salvador	Dic./2011	245,140
		Fondo General				28,205
		Préstamos Externos				216,935

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	4	16,800	8	33,600
401.00 - 450.99	1	5,400	1	5,400	2	10,800
451.00 - 500.99	3	18,000	1	6,000	4	24,000
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	3	28,800	4	38,400
801.00 - 850.99	20	204,000	10	102,000	30	306,000
851.00 - 900.99	4	41,280			4	41,280
901.00 - 950.99			2	22,800	2	22,800
951.00 - 1,000.99			1	12,000	1	12,000
1,001.00 - 1,100.99	14	176,400	6	76,200	20	252,600
1,101.00 - 1,200.99			1	13,350	1	13,350
1,201.00 - 1,300.99	1	15,000	2	31,200	3	46,200
1,301.00 - 1,400.99			4	66,600	4	66,600
1,501.00 - 1,600.99			9	167,400	9	167,400
1,801.00 - 1,900.99			2	45,000	2	45,000
2,001.00 - 2,100.99			4	98,400	4	98,400
2,101.00 - 2,200.99			4	105,600	4	105,600
2,301.00 En Adelante			18	781,200	18	781,200
Total	110	972,180	100	1,807,950	210	2,780,130

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		15	15	489,000
Personal Técnico	94	56	150	1,609,680
Personal Administrativo	11	19	30	388,050
Personal de Servicio	5	6	11	53,400
Total	110	100	210	2,780,130