

Defensoría del Consumidor

A. MARCO INSTITUCIONAL

1. Política

Promover y desarrollar la protección de los consumidores, formulando políticas que garanticen el acceso a productos seguros y a precios justos, así como fomentar el comportamiento ético de los empresarios para acceder a un desarrollo económico equitativo.

2. Prioridades en la Asignación de Recursos

Mejorar la atención a los consumidores por parte de proveedores públicos y/o privados, y de las instituciones miembros del SNPC.

Verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, así como las normativas legales y técnicas de las instituciones integrantes del SNPC, para garantizar la protección de los derechos de los consumidores y prevenir trasgresiones y violaciones a los mismos.

Promover que los bienes y servicios a disposición de los consumidores sean producidos y prestados a precios eficientes y con calidad, de acuerdo a las normativas técnicas aplicables y/o estándares internacionales.

Educar a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones, fortaleciendo la participación ciudadana, la soberanía del consumidor y la toma de decisiones responsables y sostenibles en materia de consumo; asimismo, promover información y educación a los proveedores para propiciar una conducta respetuosa de los derechos de los consumidores.

Fortalecer la transparencia, comprensión y calidad de la información que se entrega a los consumidores a fin de prevenir abusos y facilitar la toma de decisiones de consumo.

Fortalecer el marco legal, la estructura y operatividad del SNPC en los aspectos relacionados con la tutela de los derechos de los consumidores y establecer mecanismos claros de coordinación e interrelación entre las instituciones integrantes del Sistema.

Promover la equidad de género en las relaciones entre consumidores y proveedores para lograr el respeto de los derechos de los consumidores en igualdad de condiciones.

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 mejorar, orientar e informar a los consumidores sobre las funciones y potestades que en la Ley del Consumidor se determinan.

B. INGRESOS

Ingresos Corrientes		
16 Transferencias Corrientes		4,615,780
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	4,615,780	
Total		4,615,780

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,862,630
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	2,753,150
Total			4,615,780

2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	4,615,780
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	4,595,660
Remuneraciones	3,819,590
Bienes y Servicios	776,070
Gastos Financieros y Otros	20,120
Impuestos, Tasas y Derechos	1,620
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	18,500
Total	4,615,780

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		1,862,630
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.	677,910
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.	1,184,720
02 Gestión Operativa Institucional		2,753,150
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.	1,977,395
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.	775,755
Total		4,615,780

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

Unidad Presupuestaria y Cífrado Presupuestario	Línea de Trabajo	51 Remuneraciones	54 Adquisiciones de Bienes y Servicios	55 Gastos Financieros y Otros	Gastos Corrientes
01 Dirección y Administración Institucional	Dirección Superior Apoyo Administrativo y Financiero	1,066,440	776,070	20,120	1,862,630
2009-4118-4-01-01-21-1 Fondo General		677,910			677,910
02-21-1 Fondo General		388,530	776,070	20,120	1,184,720
02 Gestión Operativa Institucional	Oficinas Centrales Oficinas Regionales	2,753,150			2,753,150
2009-4118-4-02-01-21-1 Fondo General		1,977,395			1,977,395
02-21-1 Fondo General		775,755			775,755
Total		3,819,590	776,070	20,120	4,615,780

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	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
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	93	1,767,600	203	2,739,780

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	441,600
Personal Técnico	94	51	145	1,630,680
Personal Administrativo	11	20	31	382,500
Personal de Servicio	5	5	10	45,000
Total	110	93	203	2,739,780