

Defensoría del Consumidor

A. MARCO INSTITUCIONAL

1. Política

Promover y desarrollar la protección de los consumidores, formulando políticas que aseguren 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

Atender, gestionar y resolver reclamos o denuncias de forma ágil, gratuita y oportuna en todo el territorio nacional.

Impulsar el proceso de modernización institucional que permita el desarrollo del capital humano, estructuras, sistemas, procesos y tecnologías de apoyo, para ofrecer servicios de calidad a los usuarios internos y externos.

Promover y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores a través de la educación, generación de información y participación ciudadana.

Mantener vigilancia y verificación permanente en el cumplimiento de la Ley y las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO), previniendo el irrespeto a los derechos de los consumidores en la entrega de productos y servicios.

Promover el compromiso público de las instituciones gubernamentales y privadas de ofrecer sus productos y servicios cumpliendo con estándares de calidad y excelencia.

Proyectar una imagen institucional sólida y de excelencia a nivel nacional e internacional.

Establecer una coordinación efectiva con las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para una tutela de los derechos de los consumidores, acorde a la Ley de Protección al Consumidor y a la normativa legal relacionada.

Vigilar el cumplimiento de la Ley, mediante la determinación ágil y oportuna de la existencia de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y el ejercicio de las potestades sancionatorias que contiene la misma.

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		3,100,000
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	3,100,000	
Total		3,100,000

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Total
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,273,855
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	1,826,145
Total			3,100,000

2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	3,100,000
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	3,092,400
Remuneraciones	2,670,950
Bienes y Servicios	421,450
Gastos Financieros y Otros	7,600
Impuestos, Tasas y Derechos	1,600
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	6,000
Total	3,100,000

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		1,273,855
01 Dirección Superior	Coordinar adecuadamente la gestión de las unidades funcionales y operativas con el fin de lograr la concreción de los objetivos y metas institucionales propuestas, así como el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.	571,275
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.	702,580
02 Gestión Operativa Institucional		1,826,145
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.	1,108,320
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.	717,825
Total		3,100,000

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	Total Gastos Corrientes
01 Dirección y Administración Institucional		844,805	421,450	7,600	1,273,855
2007-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	571,275			571,275
-02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	273,530	421,450	7,600	702,580
02 Gestión Operativa Institucional		1,826,145			1,826,145
2007-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	1,108,320			1,108,320
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	717,825			717,825
Total		2,670,950	421,450	7,600	3,100,000

D. CLASIFICACION DE PLAZAS

1. Estratificación de Plazas a Tiempo Completo

Rango Salarial	Ley de Salarios		Contratos		Total	
	Plazas	Monto	Plazas	Monto	Plazas	Monto
251.00 - 300.99	4	14,400			4	14,400
351.00 - 400.99	1	4,800			1	4,800
401.00 - 450.99	3	16,200			3	16,200
451.00 - 500.99	20	120,000			20	120,000
501.00 - 550.99	2	12,900			2	12,900
551.00 - 600.99	7	50,400			7	50,400
601.00 - 650.99	20	156,000			20	156,000
651.00 - 700.99	13	109,200			13	109,200
701.00 - 750.99	1	9,000			1	9,000
751.00 - 800.99	20	192,000			20	192,000
801.00 - 850.99	4	38,880			4	38,880
951.00 - 1,000.99	14	168,000			14	168,000
1,101.00 - 1,200.99	1	14,400			1	14,400
1,401.00 - 1,500.99			5	90,000	5	90,000
1,901.00 - 2,000.99			4	96,000	4	96,000
2,101.00 - 2,200.99			2	52,800	2	52,800
2,301.00 En Adelante			19	796,800	19	796,800
Total	110	906,180	30	1,035,600	140	1,941,780

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		10	10	350,400
Personal Técnico	94	11	105	1,142,280
Personal Administrativo	11	5	16	188,100
Personal de Servicio	5		5	21,000
Total	110	30	140	1,941,780