

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.

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		5,647,100
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,647,100	
Total		5,647,100

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,731,765
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,915,335
Total			5,647,100

2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,631,975
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,589,725
Remuneraciones	4,913,140
Bienes y Servicios	676,585
Gastos Financieros y Otros	42,250
Impuestos, Tasas y Derechos	4,000
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	38,250
Gastos de Capital	15,125
Inversiones en Activos Fijos	15,125
Intangibles	15,125
Total	5,647,100

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		1,731,765
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.	678,350
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.	1,053,415
02 Gestión Operativa Institucional		3,915,335
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.	3,021,725
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.	893,610
Total		5,647,100

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		1,059,185	615,205	42,250	15,125	1,716,640	15,125	1,731,765
2015-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	678,350				678,350		678,350
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	380,835	615,205	42,250		1,038,290		1,038,290
22-1 Fondo General					15,125		15,125	15,125
02 Gestión Operativa Institucional		3,853,955	61,380			3,915,335		3,915,335
2015-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	3,021,725				3,021,725		3,021,725
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	832,230	61,380			893,610		893,610
Total		4,913,140	676,585	42,250	15,125	5,631,975	15,125	5,647,100

D. CLASIFICACION 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	3	14,040	12	56,340
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	18	150,110	37	307,695
701.00 - 750.99	26	231,505	16	142,200	42	373,705
751.00 - 800.99	15	143,220	4	38,400	19	181,620
801.00 - 850.99	2	20,355	2	20,355	4	40,710
851.00 - 900.99			1	10,800	1	10,800
901.00 - 950.99	25	270,810	8	86,500	33	357,310
951.00 - 1,000.99	3	35,880	8	96,000	11	131,880
1,001.00 - 1,100.99	16	201,720	8	100,525	24	302,245
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			10	179,090	10	179,090
1,501.00 - 1,600.99			8	149,270	8	149,270
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			1	24,000	1	24,000
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	757,180	17	757,180
Total	147	1,361,195	121	2,123,745	268	3,484,940

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	124	79	203	2,226,415
Personal Administrativo	12	22	34	509,725
Personal de Servicio	11	3	14	70,200
Total	147	121	268	3,484,940