

# 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		5,412,335
16 Transferencias Corrientes		
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,412,335	
Ingresos de Capital		245,135
22 Transferencias de Capital		245,135
222 Transferencias de Capital del Sector Público		
2224100 Ramo de Economía	245,135	
<b>Total</b>		<b>5,657,470</b>

## 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	1,859,660	216,935	2,076,595
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,580,875		3,580,875
<b>Total</b>			<b>5,440,535</b>	<b>216,935</b>	<b>5,657,470</b>

## 2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,412,335
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,365,635
Remuneraciones	4,622,090
Bienes y Servicios	743,545
Gastos Financieros y Otros	46,700
Impuestos, Tasas y Derechos	2,700
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	44,000
Gastos de Capital	245,135
Inversiones en Activos Fijos	161,230
Bienes Muebles	70,415
Bienes Inmuebles	56,840
Infraestructura	33,975
Inversión en Capital Humano	83,905
Inversión en Capital Humano	83,905
<b>Total</b>	<b>5,657,470</b>

## 3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
<b>01 Dirección y Administración Institucional</b>		2,076,595
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.	657,300
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.	1,174,160
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.	245,135
<b>02 Gestión Operativa Institucional</b>		3,580,875
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.	2,771,550
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.	809,325
<b>Total</b>		<b>5,657,470</b>

**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		1,041,215	827,450	74,900	133,030	1,831,460	245,135	2,076,595
2012-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	657,300				657,300		657,300
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	383,915	743,545	46,700		1,174,160		1,174,160
03-22-1 Fondo General	Fortalecimiento Institucional			28,200			28,200	28,200
22-3 Préstamos Externos			83,905		133,030		216,935	216,935
02 Gestión Operativa Institucional		3,580,875				3,580,875		3,580,875
2012-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	2,771,550				2,771,550		2,771,550
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	809,325				809,325		809,325
<b>Total</b>		<b>4,622,090</b>	<b>827,450</b>	<b>74,900</b>	<b>133,030</b>	<b>5,412,335</b>	<b>245,135</b>	<b>5,657,470</b>

**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					245,135
	03 Fortalecimiento Institucional					245,135
	Fortaleciendo la Atención a Consumidores: Descentralizando Servicios y Mejorando la Capacidad de Respuesta ante la Emergencia (Préstamo BCIE N°.2015)		100 % de Avance	San Salvador	Dic./2012	245,135
	Fondo General					28,200
	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
351.00 - 400.99	3	13,860	7	32,880	10	46,740
451.00 - 500.99	1	5,940	1	5,940	2	11,880
501.00 - 550.99	3	19,800	1	6,600	4	26,400
551.00 - 600.99			1	7,200	1	7,200
601.00 - 650.99	20	145,530	2	14,520	22	160,050
651.00 - 700.99	8	65,800	26	217,040	34	282,840
701.00 - 750.99	20	178,080	20	178,080	40	356,160
751.00 - 800.99	13	124,020	2	19,080	15	143,100
801.00 - 850.99	1	10,180	3	30,525	4	40,705
851.00 - 900.99			1	10,800	1	10,800
901.00 - 950.99	24	260,000	9	97,305	33	357,305
951.00 - 1,000.99	1	11,880	6	72,000	7	83,880
1,001.00 - 1,100.99	14	176,400	9	113,090	23	289,490
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	67,200	4	67,200
1,401.00 - 1,500.99			8	144,000	8	144,000
1,501.00 - 1,600.99			9	167,270	9	167,270
1,601.00 - 1,700.99			1	19,780	1	19,780
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			4	98,400	4	98,400
2,101.00 - 2,200.99			3	79,200	3	79,200
2,301.00 En Adelante			18	776,390	18	776,390
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>1,026,490</b>	<b>141</b>	<b>2,270,850</b>	<b>250</b>	<b>3,297,340</b>

### 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		14	14	459,600
Personal Técnico	96	93	189	2,068,960
Personal Administrativo	9	24	33	474,660
Personal de Servicio	4	6	10	54,120
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>141</b>	<b>250</b>	<b>3,297,340</b>