

# 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
<b>Total</b>	<b>5,647,100</b>

## 3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
<b>01 Dirección y Administración Institucional</b>		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
<b>02 Gestión Operativa Institucional</b>		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
<b>Total</b>		<b>5,647,100</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	Dirección Superior Apoyo Administrativo y Financiero	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		678,350				678,350		678,350
02-21-1 Fondo General		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
<b>Total</b>		<b>4,913,140</b>	<b>676,585</b>	<b>42,250</b>	<b>15,125</b>	<b>5,631,975</b>	<b>15,125</b>	<b>5,647,100</b>

**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
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>1,361,195</b>	<b>121</b>	<b>2,123,745</b>	<b>268</b>	<b>3,484,940</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		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
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>121</b>	<b>268</b>	<b>3,484,940</b>