

# 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 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		5,650,840
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,650,840	
Total		5,650,840

## C. ASIGNACION DE RECURSOS

### 1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,857,260
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,793,580
Total			5,650,840

## 2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,635,715
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,591,665
Remuneraciones	4,806,275
Bienes y Servicios	785,390
Gastos Financieros y Otros	44,050
Impuestos, Tasas y Derechos	4,050
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	40,000
Gastos de Capital	15,125
Inversiones en Activos Fijos	15,125
Intangibles	15,125
<b>Total</b>	<b>5,650,840</b>

## 3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
<b>01 Dirección y Administración Institucional</b>		1,857,260
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.	672,345
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.	1,184,915
<b>02 Gestión Operativa Institucional</b>		3,793,580
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.	2,948,200
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.	845,380
<b>Total</b>		<b>5,650,840</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		1,056,460	741,625	44,050	15,125	1,842,135	15,125	1,857,260
2017-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	672,345				672,345		672,345
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	384,115	741,625	44,050		1,169,790		1,169,790
22-1 Fondo General					15,125		15,125	15,125
02 Gestión Operativa Institucional		3,749,815	43,765			3,793,580		3,793,580
2017-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	2,948,200				2,948,200		2,948,200
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	801,615	43,765			845,380		845,380
<b>Total</b>		<b>4,806,275</b>	<b>785,390</b>	<b>44,050</b>	<b>15,125</b>	<b>5,635,715</b>	<b>15,125</b>	<b>5,650,840</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	8	37,500	9	42,840	17	80,340
451.00 - 500.99	1	5,940			1	5,940
501.00 - 550.99	2	13,200	2	13,200	4	26,400
551.00 - 600.99	1	7,200	1	7,200	2	14,400
601.00 - 650.99	15	109,230	5	36,300	20	145,530
651.00 - 700.99	16	133,000	31	259,180	47	392,180
701.00 - 750.99	19	169,180	23	204,530	42	373,710
751.00 - 800.99	12	114,480	10	96,000	22	210,480
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	18	194,870	9	97,310	27	292,180
951.00 - 1,000.99	2	23,880	15	180,000	17	203,880
1,001.00 - 1,100.99	12	151,200	5	62,485	17	213,685
1,101.00 - 1,200.99	2	27,750			2	27,750
1,201.00 - 1,300.99	1	15,000	1	15,600	2	30,600
1,301.00 - 1,400.99	1	16,800	1	16,800	2	33,600
1,401.00 - 1,500.99			7	126,000	7	126,000
1,501.00 - 1,600.99			7	130,070	7	130,070
1,701.00 - 1,800.99			3	64,800	3	64,800
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	751,180	17	751,180
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>1,039,585</b>	<b>157</b>	<b>2,339,850</b>	<b>269</b>	<b>3,379,435</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	431,400
Personal Técnico	93	107	200	2,124,630
Personal Administrativo	9	24	33	489,205
Personal de Servicio	10	9	19	94,200
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>157</b>	<b>269</b>	<b>3,379,435</b>