

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		5,972,020
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,972,020	
Total		5,972,020

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,764,625
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	4,207,395
Total			5,972,020

2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,950,650
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,906,650
Remuneraciones	4,922,175
Bienes y Servicios	984,475
Gastos Financieros y Otros	44,000
Impuestos, Tasas y Derechos	4,300
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	39,700
Gastos de Capital	21,370
Inversiones en Activos Fijos	21,370
Bienes Muebles	600
Intangibles	20,770
Total	5,972,020

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		1,764,625
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.	631,720
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.	1,132,905
02 Gestión Operativa Institucional		4,207,395
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.	3,401,925
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.	805,470
Total		5,972,020

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		989,985	709,270	44,000	21,370	1,743,255	21,370	1,764,625
2019-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	631,720				631,720		631,720
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	358,265	709,270	44,000		1,111,535		1,111,535
22-1 Fondo General					21,370		21,370	21,370
02 Gestión Operativa Institucional		3,932,190	275,205			4,207,395		4,207,395
2019-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	3,144,720	257,205			3,401,925		3,401,925
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	787,470	18,000			805,470		805,470
Total		4,922,175	984,475	44,000	21,370	5,950,650	21,370	5,972,020

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	10	47,640	18	85,140
451.00 - 500.99	1	5,940			1	5,940
501.00 - 550.99	2	13,200			2	13,200
551.00 - 600.99	1	7,200			1	7,200
601.00 - 650.99	12	87,450	3	21,780	15	109,230
651.00 - 700.99	32	267,265	22	184,320	54	451,585
701.00 - 750.99	26	231,240	18	160,275	44	391,515
751.00 - 800.99	16	152,880	11	105,600	27	258,480
801.00 - 850.99			3	30,530	3	30,530
851.00 - 900.99			2	21,600	2	21,600
901.00 - 950.99	18	195,400	5	54,060	23	249,460
951.00 - 1,000.99	5	59,880	11	132,000	16	191,880
1,001.00 - 1,100.99	10	126,000	6	75,085	16	201,085
1,101.00 - 1,200.99	2	27,750	1	13,800	3	41,550
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	1	18,000	6	108,000	7	126,000
1,501.00 - 1,600.99	2	37,200	4	74,260	6	111,460
1,701.00 - 1,800.99	1	21,600	2	43,200	3	64,800
1,901.00 - 2,000.99			2	48,000	2	48,000
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	721,200	17	721,200
Total	139	1,320,305	132	2,054,950	271	3,375,255

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	1	12	13	413,400
Personal Técnico	119	88	207	2,179,370
Personal Administrativo	9	18	27	443,485
Personal de Servicio	10	10	20	99,000
Total	139	132	271	3,375,255