

# 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		5,670,330
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,670,330	
Total		5,670,330

## C. ASIGNACION DE RECURSOS

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

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,811,205
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,859,125
Total			5,670,330

## 2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,655,205
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,610,705
Remuneraciones	4,825,765
Bienes y Servicios	784,940
Gastos Financieros y Otros	44,500
Impuestos, Tasas y Derechos	4,300
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	40,200
Gastos de Capital	15,125
Inversiones en Activos Fijos	15,125
Intangibles	15,125
<b>Total</b>	<b>5,670,330</b>

## 3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
<b>01 Dirección y Administración Institucional</b>		1,811,205
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.	649,050
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.	1,162,155
<b>02 Gestión Operativa Institucional</b>		3,859,125
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.	3,026,815
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.	832,310
<b>Total</b>		<b>5,670,330</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	1,010,405	741,175	44,500	15,125	1,796,080	15,125	1,811,205
2018-4118-4-01-01-21-1 Fondo General		649,050				649,050		649,050
02-21-1 Fondo General		361,355	741,175	44,500		1,147,030		1,147,030
22-1 Fondo General					15,125		15,125	15,125
02 Gestión Operativa Institucional	Oficinas Centrales Oficinas Regionales	3,815,360	43,765			3,859,125		3,859,125
2018-4118-4-02-01-21-1 Fondo General		3,026,815				3,026,815		3,026,815
02-21-1 Fondo General		788,545	43,765			832,310		832,310
<b>Total</b>		<b>4,825,765</b>	<b>784,940</b>	<b>44,500</b>	<b>15,125</b>	<b>5,655,205</b>	<b>15,125</b>	<b>5,670,330</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	7	32,700	10	47,640	17	80,340
451.00 - 500.99	1	5,940			1	5,940
501.00 - 550.99	1	6,600	1	6,600	2	13,200
551.00 - 600.99	1	7,200			1	7,200
601.00 - 650.99	12	87,450	5	36,300	17	123,750
651.00 - 700.99	17	141,390	35	293,390	52	434,780
701.00 - 750.99	21	186,855	23	204,660	44	391,515
751.00 - 800.99	12	114,480	15	144,000	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	2	23,880	13	156,000	15	179,880
1,001.00 - 1,100.99	11	138,600	5	62,485	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			7	126,000	7	126,000
1,501.00 - 1,600.99			6	111,470	6	111,470
1,701.00 - 1,800.99	2	43,200	2	43,200	4	86,400
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	1	30,000	16	703,195	17	733,195
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>1,073,245</b>	<b>160</b>	<b>2,316,530</b>	<b>270</b>	<b>3,389,775</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	1	13	14	455,400
Personal Técnico	93	110	203	2,131,430
Personal Administrativo	7	23	30	468,745
Personal de Servicio	9	10	19	94,200
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>160</b>	<b>270</b>	<b>3,389,775</b>