

# 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 de lo 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		5,412,335
16 Transferencias Corrientes		
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,412,335	
Total		5,412,335

## C. ASIGNACION DE RECURSOS

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

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,832,405
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,579,930
Total			5,412,335

## 2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,412,335
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,363,200
Remuneraciones	4,596,675
Bienes y Servicios	766,525
Gastos Financieros y Otros	49,135
Impuestos, Tasas y Derechos	2,700
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	46,435
<b>Total</b>	<b>5,412,335</b>

## 3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
<b>01 Dirección y Administración Institucional</b>		1,832,405
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.	671,210
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.	1,161,195
<b>02 Gestión Operativa Institucional</b>		3,579,930
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.	2,772,190
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.	807,740
<b>Total</b>		<b>5,412,335</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	Gastos Corrientes	Total
01 Dirección y Administración Institucional		1,037,480	745,790	49,135	1,832,405	1,832,405
2013-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	661,000	10,210		671,210	671,210
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	376,480	735,580	49,135	1,161,195	1,161,195
02 Gestión Operativa Institucional		3,559,195	20,735		3,579,930	3,579,930
2013-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	2,751,455	20,735		2,772,190	2,772,190
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	807,740			807,740	807,740
<b>Total</b>		<b>4,596,675</b>	<b>766,525</b>	<b>49,135</b>	<b>5,412,335</b>	<b>5,412,335</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	37,680	3	13,860	11	51,540
451.00 - 500.99	2	11,880			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	18	148,705	18	149,980	36	298,685
701.00 - 750.99	24	213,700	16	142,465	40	356,165
751.00 - 800.99	14	133,620	2	19,200	16	152,820
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	2	23,880	5	60,000	7	83,880
1,001.00 - 1,100.99	16	201,720	5	61,970	21	263,690
1,101.00 - 1,200.99	2	27,750			2	27,750
1,201.00 - 1,300.99	1	15,000	3	46,200	4	61,200
1,301.00 - 1,400.99	1	16,800	3	50,400	4	67,200
1,401.00 - 1,500.99			8	144,000	8	144,000
1,501.00 - 1,600.99			8	148,670	8	148,670
1,701.00 - 1,800.99			1	21,600	1	21,600
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	743,975	17	743,975
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>1,294,430</b>	<b>113</b>	<b>1,991,295</b>	<b>252</b>	<b>3,285,725</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	429,000
Personal Técnico	120	70	190	2,058,160
Personal Administrativo	11	23	34	499,645
Personal de Servicio	8	3	11	58,920
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>113</b>	<b>252</b>	<b>3,285,725</b>