

Defensoría del Consumidor

A. MARCO INSTITUCIONAL

1. Política

Promover y desarrollar la protección de los consumidores, formulando políticas que aseguren el acceso a productos seguros y a precios justos, así como fomentar el comportamiento ético de los empresarios para acceder a un desarrollo económico equitativo.

2. Prioridades en la Asignación de Recursos

Atender, gestionar y resolver reclamos o denuncias de forma ágil, gratuita y oportuna en todo el territorio nacional.

Impulsar el proceso de modernización institucional que permita el desarrollo del capital humano, estructuras, sistemas, procesos y tecnologías de apoyo, para ofrecer servicios de calidad a los usuarios internos y externos.

Promover y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores a través de la educación, generación de información y participación ciudadana.

Mantener vigilancia y verificación permanente en el cumplimiento de la Ley y las Normas Salvadoreñas Obligatorias (NSO), previniendo el irrespeto a los derechos de los consumidores en la entrega de productos y servicios.

Promover el compromiso público de las instituciones gubernamentales y privadas de ofrecer sus productos y servicios cumpliendo con estándares de calidad y excelencia.

Proyectar una imagen institucional sólida y de excelencia a nivel nacional e internacional.

Establecer una coordinación efectiva con las instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para una tutela de los derechos de los consumidores, acorde a la Ley de Protección al Consumidor y a la normativa legal relacionada.

Vigilar el cumplimiento de la Ley, mediante la determinación ágil y oportuna de la existencia de infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y el ejercicio de las potestades sancionatorias que contiene la misma.

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 efectividad institucional. Desarrollar actividades tendientes a mejorar, orientar e informar a los consumidores sobre las funciones y potestades que en la Ley del Consumidor se determinan.

B. INGRESOS

Ingresos Corrientes		
16 Transferencias Corrientes		4,347,380
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	4,347,380	
Total Ingresos Corrientes		4,347,380
22 Transferencias de Capital		151,365
222 Transferencias de Capital del Sector Público		
2224100 Ramo de Economía	151,365	
Total		4,498,745

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	2,274,570
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	2,224,175
Total			4,498,745

2. Clasificación Económica Institucional por Area de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	4,347,380
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	4,335,475
Remuneraciones	3,053,305
Bienes y Servicios	1,282,170
Gastos Financieros y Otros	11,905
Impuestos, Tasas y Derechos	5,035
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	6,870
Gastos de Capital	151,365
Inversiones en Activos Fijos	151,365
Infraestructura	151,365
Total	4,498,745

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		2,274,570
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, así como el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.	1,173,610
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.	1,100,960
02 Gestión Operativa Institucional		2,224,175
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.	1,414,310
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.	658,500
03 Infraestructura	Ejecutar la inversión relacionada con la construcción de las escaleras de emergencia del edificio donde se ubican las oficinas de la institución.	151,365
Total		4,498,745

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		980,495	1,282,170	11,905		2,274,570		2,274,570
2008-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	673,610	500,000			1,173,610		1,173,610
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	306,885	782,170	11,905		1,100,960		1,100,960
02 Gestión Operativa Institucional		2,072,810			151,365	2,072,810	151,365	2,224,175
2008-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	1,414,310				1,414,310		1,414,310
02-21-1 Fondo General		658,500				658,500		658,500
03-22-1 Fondo General	Infraestructura				151,365		151,365	151,365
Total		3,053,305	1,282,170	11,905	151,365	4,347,380	151,365	4,498,745

5. Listado de Proyectos de Inversión Pública

Código	Proyecto	Fuente de Financiamiento	Meta Física	Ubicación Geográfica	Fecha de Finalización	Monto del Proyecto
4363	02 Gestión Operativa Institucional	Fondo General	100 % de Avance	La Libertad	Dic / 2008	151,365
	03 Infraestructura					151,365
	Proyecto de Construcción de las Escaleras de Emergencia					151,365

D. CLASIFICACION DE PLAZAS

1. Estratificación de Plazas a Tiempo Completo

Rango Salarial	Ley de Salarios		Contratos		Total	
	Plazas	Monto	Plazas	Monto	Plazas	Monto
251.00 - 300.99	4	14,400			4	14,400
351.00 - 400.99	1	4,800			1	4,800
401.00 - 450.99	3	16,200			3	16,200
451.00 - 500.99	20	120,000			20	120,000
501.00 - 550.99	2	12,900	2	13,200	4	26,100
551.00 - 600.99	7	50,400			7	50,400
601.00 - 650.99	20	156,000	5	39,000	25	195,000
651.00 - 700.99	13	109,200	2	16,800	15	126,000
701.00 - 750.99	1	9,000			1	9,000
751.00 - 800.99	20	192,000	3	28,800	23	220,800
801.00 - 850.99	4	38,880			4	38,880
951.00 - 1,000.99	14	168,000	4	48,000	18	216,000
1,101.00 - 1,200.99	1	14,400			1	14,400
1,401.00 - 1,500.99			9	162,000	9	162,000
1,901.00 - 2,000.99			5	120,000	5	120,000
2,101.00 - 2,200.99			2	52,800	2	52,800
2,301.00 En Adelante			21	862,800	21	862,800
Total	110	906,180	53	1,343,400	163	2,249,580

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		10	10	350,400
Personal Técnico	94	26	120	1,357,080
Personal Administrativo	11	13	24	281,100
Personal de Servicio	5		5	21,000
Total	110	53	163	2,249,580