

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
Total	5,650,840

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		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
02 Gestión Operativa Institucional		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
Total		5,650,840

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
Total		4,806,275	785,390	44,050	15,125	5,635,715	15,125	5,650,840

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
Total	112	1,039,585	157	2,339,850	269	3,379,435

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
Total	112	157	269	3,379,435