

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		6,007,335
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	6,007,335	
Total		6,007,335

C. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,947,815
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	4,059,520
Total			6,007,335

2. Clasificación Económica Institucional por Área de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,945,010
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,902,310
Remuneraciones	5,008,805
Bienes y Servicios	893,505
Gastos Financieros y Otros	41,500
Impuestos, Tasas y Derechos	5,100
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	36,400
Transferencias Corrientes	1,200
Transferencias Corrientes al Sector Privado	1,200
Gastos de Capital	62,325
Inversiones en Activos Fijos	62,325
Bienes Muebles	32,400
Intangibles	29,925
Total	6,007,335

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		1,947,815
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.	625,915
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.	1,321,900
02 Gestión Operativa Institucional		4,059,520
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.	3,244,070
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.	815,450
Total		6,007,335

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	56 Transferencias Corrientes	61 Inversiones en Activos Fijos	Gastos Corrientes	Gastos de Capital	Total
01 Dirección y Administración Institucional 2021-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior Apoyo Administrativo y Financiero	967,285	875,505	41,500	1,200	62,325	1,885,490	62,325	1,947,815
02-21-1 Fondo General		625,915					625,915		625,915
22-1 Fondo General		341,370	875,505	41,500	1,200	62,325	1,259,575	62,325	1,259,575
02 Gestión Operativa Institucional 2021-4118-4-02-01-21-1 Fondo General		4,041,520	18,000				4,059,520		4,059,520
02-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	3,244,070					3,244,070		3,244,070
	Oficinas Regionales	797,450	18,000				815,450		815,450
Total		5,008,805	893,505	41,500	1,200	62,325	5,945,010	62,325	6,007,335

D. CLASIFICACIÓN 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	6	28,260	4	19,200	10	47,460
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	3	21,600	4	28,800
601.00 - 650.99	8	58,080	3	21,780	11	79,860
651.00 - 700.99	27	225,370	29	243,120	56	468,490
701.00 - 750.99	24	212,990	20	178,080	44	391,070
751.00 - 800.99	12	114,650	14	134,350	26	249,000
801.00 - 850.99	1	10,100	2	20,355	3	30,455
851.00 - 900.99	2	21,075	3	32,400	5	53,475
901.00 - 950.99	15	162,835	5	54,060	20	216,895
951.00 - 1,000.99	4	48,000	14	168,000	18	216,000
1,001.00 - 1,100.99	9	113,400	5	62,485	14	175,885
1,101.00 - 1,200.99	2	27,750			2	27,750
1,201.00 - 1,300.99	1	15,000	3	45,600	4	60,600
1,301.00 - 1,400.99	1	16,800	1	16,200	2	33,000
1,401.00 - 1,500.99	1	18,000	3	54,000	4	72,000
1,501.00 - 1,600.99	2	37,200	4	74,260	6	111,460
1,701.00 - 1,800.99	1	21,600	6	129,600	7	151,200
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			18	757,200	18	757,200
Total	120	1,157,450	146	2,261,490	266	3,418,940

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	106	105	211	2,223,520
Personal Administrativo	5	21	26	480,700
Personal de Servicio	8	4	12	61,320
Total	120	146	266	3,418,940