

# 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		5,900,193
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,900,193	
Total		5,900,193

## C. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

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

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,720,998
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	4,179,195
Total			5,900,193

### 2. Clasificación Económica Institucional por Área de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,858,773
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,816,273
Remuneraciones	4,852,000
Bienes y Servicios	964,273
Gastos Financieros y Otros	41,300
Impuestos, Tasas y Derechos	6,300
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	35,000
Transferencias Corrientes	1,200
Transferencias Corrientes al Sector Privado	1,200
Gastos de Capital	41,420
Inversiones en Activos Fijos	41,420
Bienes Muebles	2,550
Intangibles	38,870
Total	5,900,193

### 3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
<b>01 Dirección y Administración Institucional</b>		1,720,998
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.	622,790
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.	1,098,208
<b>02 Gestión Operativa Institucional</b>		4,179,195
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.	3,385,125
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.	794,070
Total		5,900,193

**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		943,180	693,898	41,300	1,200	41,420	1,679,578	41,420	1,720,998
2022-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	611,695	11,095				622,790		622,790
2022-4118-4-01-02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	331,485	682,803	41,300	1,200		1,056,788		1,056,788
22-1 Fondo General						41,420		41,420	41,420
02 Gestión Operativa Institucional		3,908,820	270,375				4,179,195		4,179,195
2022-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	3,169,260	215,865				3,385,125		3,385,125
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	739,560	54,510				794,070		794,070
<b>Total</b>		<b>4,852,000</b>	<b>964,273</b>	<b>41,300</b>	<b>1,200</b>	<b>41,420</b>	<b>5,858,773</b>	<b>41,420</b>	<b>5,900,193</b>

**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	1	6,600			1	6,600
551.00 - 600.99	1	7,200	3	21,600	4	28,800
601.00 - 650.99	6	43,560	4	29,040	10	72,600
651.00 - 700.99	21	175,235	27	226,320	48	401,555
701.00 - 750.99	22	195,180	19	169,180	41	364,360
751.00 - 800.99	11	105,120	12	115,140	23	220,260
801.00 - 850.99	1	10,100	2	20,355	3	30,455
851.00 - 900.99	2	21,075	4	43,200	6	64,275
901.00 - 950.99	13	140,685	5	54,060	18	194,745
951.00 - 1,000.99	3	36,000	17	204,000	20	240,000
1,001.00 - 1,100.99	8	100,800	4	49,885	12	150,685
1,101.00 - 1,200.99	2	27,750	1	14,400	3	42,150
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	1	18,595	5	92,870	6	111,465
1,701.00 - 1,800.99			7	151,200	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	757,190	18	757,190
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>971,900</b>	<b>148</b>	<b>2,312,640</b>	<b>250</b>	<b>3,284,540</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		12	12	391,800
Personal Técnico	92	106	198	2,103,485
Personal Administrativo	2	22	24	487,935
Personal de Servicio	8	4	12	61,320
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>148</b>	<b>250</b>	<b>3,284,540</b>