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		6,223,003
16 Transferencias Corrientes		6,223,003
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	6,223,003	
Total		6,223,003

C. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	2,211,563
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	4,011,440
Total			6,223,003

2. Clasificación Económica Institucional por Área de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	6,186,523
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	6,126,203
Remuneraciones	4,951,800
Bienes y Servicios	1,174,403
Gastos Financieros y Otros	59,520
Impuestos, Tasas y Derechos	6,520
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	53,000
Transferencias Corrientes	800
Transferencias Corrientes al Sector Privado	800
Gastos de Capital	36,480
Inversiones en Activos Fijos	36,480
Bienes Muebles	2,730
Intangibles	33,750
Total	6,223,003

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		2,211,563
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.	632,780
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.	1,578,783
02 Gestión Operativa Institucional		4,011,440
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.	3,261,895
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.	749,545
Total		6,223,003

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		958,360	1,156,403	59,520	800	36,480	2,175,083	36,480	2,211,563
2023-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	632,780					632,780		632,780
2023-4118-4-01-02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	325,580	1,156,403	59,520	800		1,542,303		1,542,303
22-1 Fondo General						36,480		36,480	36,480
02 Gestión Operativa Institucional		3,993,440	18,000				4,011,440		4,011,440
2023-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	3,261,895					3,261,895		3,261,895
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	731,545	18,000				749,545		749,545
Total		4,951,800	1,174,403	59,520	800	36,480	6,186,523	36,480	6,223,003

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	30	251,520	51	426,755
701.00 - 750.99	22	195,180	19	169,180	41	364,360
751.00 - 800.99	11	105,120	14	134,340	25	239,460
801.00 - 850.99	1	10,100	2	20,355	3	30,455
851.00 - 900.99	2	21,075	5	54,000	7	75,075
901.00 - 950.99	13	140,685	7	76,215	20	216,900
951.00 - 1,000.99	3	36,000	17	204,000	20	240,000
1,001.00 - 1,100.99	8	100,800	5	62,485	13	163,285
1,101.00 - 1,200.99	1	13,350	2	28,800	3	42,150
1,201.00 - 1,300.99	1	15,000	4	60,600	5	75,600
1,301.00 - 1,400.99	1	16,800	1	16,200	2	33,000
1,401.00 - 1,500.99	1	18,000	4	72,000	5	90,000
1,501.00 - 1,600.99	1	18,600	5	92,870	6	111,470
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			7	184,800	7	184,800
2,301.00 En Adelante			16	685,180	16	685,180
Total	101	957,505	160	2,430,785	261	3,388,290

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		16	16	504,600
Personal Técnico	91	116	207	2,160,435
Personal Administrativo	2	20	22	421,935
Personal de Servicio	8	4	12	61,320
Total	101	160	261	3,388,290