

# 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	2,132,533
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	4,090,470
Total			6,223,003

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

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	6,067,223
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,981,333
Remuneraciones	5,013,540
Bienes y Servicios	967,793
Gastos Financieros y Otros	68,490
Impuestos, Tasas y Derechos	6,890
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	61,600
Transferencias Corrientes	17,400
Transferencias Corrientes al Sector Privado	17,400
Gastos de Capital	155,780
Inversiones en Activos Fijos	155,780
Bienes Muebles	10,250
Intangibles	145,530
Total	6,223,003

### 3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
<b>01 Dirección y Administración Institucional</b>		2,132,533
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.	643,030
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.	1,489,503
<b>02 Gestión Operativa Institucional</b>		4,090,470
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.	3,330,685
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.	759,785
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		958,570	948,293	68,490	1,400	155,780	1,976,753	155,780	2,132,533
2024-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	643,030					643,030		643,030
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	315,540	948,293	68,490	1,400	155,780	1,333,723	155,780	1,333,723
22-1 Fondo General									155,780
02 Gestión Operativa Institucional		4,054,970	19,500		16,000		4,090,470		4,090,470
2024-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	3,314,685			16,000		3,330,685		3,330,685
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	740,285	19,500				759,785		759,785
<b>Total</b>		<b>5,013,540</b>	<b>967,793</b>	<b>68,490</b>	<b>17,400</b>	<b>155,780</b>	<b>6,067,223</b>	<b>155,780</b>	<b>6,223,003</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	30	251,500	51	426,735
701.00 - 750.99	22	195,180	18	160,275	40	355,455
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	16	192,000	19	228,000
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			8	172,800	8	172,800
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	685,200	16	685,200
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>957,505</b>	<b>159</b>	<b>2,431,480</b>	<b>260</b>	<b>3,388,985</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		16	16	504,600
Personal Técnico	91	114	205	2,139,530
Personal Administrativo	2	21	23	443,535
Personal de Servicio	8	4	12	61,320
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>159</b>	<b>260</b>	<b>3,388,985</b>