

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		5,379,371
16 Transferencias Corrientes		5,379,371
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,379,371	
Total		5,379,371

C. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,787,090
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,592,281
Total			5,379,371

2. Clasificación Económica Institucional por Área de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,296,296
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,204,711
Remuneraciones	3,650,018
Bienes y Servicios	1,554,693
Gastos Financieros y Otros	59,085
Impuestos, Tasas y Derechos	7,060
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	52,025
Transferencias Corrientes	32,500
Transferencias Corrientes al Sector Privado	32,500
Gastos de Capital	83,075
Inversiones en Activos Fijos	83,075
Intangibles	83,075
Total	5,379,371

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		1,787,090
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.	436,430
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.	1,350,660
02 Gestión Operativa Institucional		3,592,281
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.	2,957,781
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.	634,500
Total		5,379,371

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		710,233	932,197	59,085	2,500	83,075	1,704,015	83,075	1,787,090
2025-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	436,430					436,430		436,430
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	273,803	932,197	59,085	2,500		1,267,585		1,267,585
22-1 Fondo General						83,075		83,075	83,075
02 Gestión Operativa Institucional		2,939,785	622,496		30,000		3,592,281		3,592,281
2025-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	2,403,235	524,546		30,000		2,957,781		2,957,781
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	536,550	97,950				634,500		634,500
Total		3,650,018	1,554,693	59,085	32,500	83,075	5,296,296	83,075	5,379,371

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	5	23,640	2	9,600	7	33,240
451.00 - 500.99	1	5,940			1	5,940
501.00 - 550.99	1	6,600			1	6,600
551.00 - 600.99			3	21,600	3	21,600
601.00 - 650.99	4	29,040	3	21,780	7	50,820
651.00 - 700.99	10	83,390	25	209,520	35	292,910
701.00 - 750.99	14	124,525	11	97,945	25	222,470
751.00 - 800.99	8	76,500	13	124,800	21	201,300
801.00 - 850.99			2	20,350	2	20,350
851.00 - 900.99	1	10,800	5	54,000	6	64,800
901.00 - 950.99	5	54,060	5	54,590	10	108,650
951.00 - 1,000.99	1	12,000	12	144,000	13	156,000
1,001.00 - 1,100.99	4	50,400	6	75,685	10	126,085
1,101.00 - 1,200.99	1	13,350	2	28,800	3	42,150
1,201.00 - 1,300.99	4	60,000	5	75,000	9	135,000
1,301.00 - 1,400.99			1	16,200	1	16,200
1,401.00 - 1,500.99	2	36,000	4	72,000	6	108,000
1,501.00 - 1,600.99	1	18,600	4	74,270	5	92,870
1,701.00 - 1,800.99			6	129,600	6	129,600
1,901.00 - 2,000.99			2	48,000	2	48,000
2,001.00 - 2,100.99			1	24,600	1	24,600
2,101.00 - 2,200.99			10	264,000	10	264,000
2,301.00 En Adelante			16	685,200	16	685,200
Total	62	604,845	138	2,251,540	200	2,856,385

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		18	18	559,200
Personal Técnico	52	95	147	1,597,150
Personal Administrativo	3	19	22	412,935
Personal de Servicio	7	2	9	47,100
Total	62	138	200	2,856,385