

Defensoría del Consumidor

A. MARCO INSTITUCIONAL

1. Política

Promover y desarrollar la protección de los consumidores, formulando políticas que aseguren el acceso a productos seguros y precios justos, así como fomentar el comportamiento ético de los empresarios para acceder a un desarrollo económico equilibrado.

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		5,393,610
16 Transferencias Corrientes		5,393,610
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,393,610	
Total		5,393,610

C. ASIGNACIÓN DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,943,665
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,449,945
Total			5,393,610

2. Clasificación Económica Institucional por Área de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,336,070
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,237,810
Remuneraciones	4,233,360
Bienes y Servicios	1,004,450
Gastos Financieros y Otros	60,560
Impuestos, Tasas y Derechos	6,560
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	54,000
Transferencias Corrientes	37,700
Transferencias Corrientes al Sector Privado	37,700
Gastos de Capital	57,540
Inversiones en Activos Fijos	57,540
Bienes Muebles	9,740
Intangibles	47,800
Total	5,393,610

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		1,943,665
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.	538,445
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.	1,405,220
02 Gestión Operativa Institucional		3,449,945
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.	2,799,715
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.	650,230
Total		5,393,610

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		839,215	984,650	60,560	1,700	57,540	1,886,125	57,540	1,943,665
2026-4118-4-01-01-21-1 Fondo General	Dirección Superior	538,445					538,445		538,445
02-21-1 Fondo General	Apoyo Administrativo y Financiero	300,770	984,650	60,560	1,700		1,347,680		1,347,680
22-1 Fondo General						57,540		57,540	57,540
02 Gestión Operativa Institucional		3,394,145	19,800		36,000		3,449,945		3,449,945
2026-4118-4-02-01-21-1 Fondo General	Oficinas Centrales	2,763,715			36,000		2,799,715		2,799,715
02-21-1 Fondo General	Oficinas Regionales	630,430	19,800				650,230		650,230
Total		4,233,360	1,004,450	60,560	37,700	57,540	5,336,070	57,540	5,393,610

D. CLASIFICACIÓN DE PLAZAS

1. Estratificación de Plazas a Tiempo Completo

Rango Salarial	Ley de Salarios		Contratos		Total	
	Plazas	Monto	Plazas	Monto	Plazas	Monto
401.00 - 450.99	4	19,625	2	9,815	6	29,440
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	8	67,200	29	242,510	37	309,710
701.00 - 750.99	14	124,525	10	89,040	24	213,565
751.00 - 800.99	7	66,900	12	115,200	19	182,100
801.00 - 850.99			2	20,355	2	20,355
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	11	132,000	12	144,000
1,001.00 - 1,100.99	4	50,400	6	75,685	10	126,085
1,101.00 - 1,200.99	1	13,350	3	43,200	4	56,550
1,201.00 - 1,300.99	3	45,000	8	120,600	11	165,600
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			1	24,000	1	24,000
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	685,190	16	685,190
Total	57	560,040	142	2,290,235	199	2,850,275

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		17	17	535,200
Personal Técnico	50	97	147	1,629,045
Personal Administrativo	2	21	23	402,735
Personal de Servicio	5	3	8	43,295
Total	57	142	199	2,850,275