

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		500,000
15 Ingresos Financieros y Otros		500,000
153 Multas e Intereses por Mora		
15399 Multas e Intereses Diversos	500,000	
16 Transferencias Corrientes		5,393,610
162 Transferencias Corrientes del Sector Público		
1624100 Ramo de Economía	5,393,610	
Total		5,893,610

C. ASIGNACION DE RECURSOS

1. Destino del Gasto por Fuente de Financiamiento

Código	Unidad Presupuestaria	Responsable	Fondo General	Recursos Propios	Total
01	Dirección y Administración Institucional	Presidente	1,997,165	296,000	2,293,165
02	Gestión Operativa Institucional	Presidente	3,396,445	204,000	3,600,445
Total			5,393,610	500,000	5,893,610

2. Clasificación Económica Institucional por Área de Gestión

	Apoyo al Desarrollo Económico
Gastos Corrientes	5,773,285
Gastos de Consumo o Gestión Operativa	5,509,525
Remuneraciones	4,157,690
Bienes y Servicios	1,351,835
Gastos Financieros y Otros	57,560
Impuestos, Tasas y Derechos	6,560
Seguros, Comisiones y Gastos Bancarios	51,000
Transferencias Corrientes	206,200
Transferencias Corrientes al Sector Privado	206,200
Gastos de Capital	120,325
Inversiones en Activos Fijos	120,325
Bienes Muebles	70,900
Intangibles	49,425
Total	5,893,610

3. Relación Propósitos con Recursos Asignados

Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Propósito	Costo
01 Dirección y Administración Institucional		2,293,165
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.	543,115
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.	1,750,050
02 Gestión Operativa Institucional		3,600,445
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.	3,000,350
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.	600,095
Total		5,893,610

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	Dirección Superior Apoyo Administrativo y Financiero	845,615	1,267,465	57,560	2,200	120,325	2,172,840	120,325	2,293,165
2027-4118-4-01-01-21-1 Fondo General		543,115					543,115		543,115
02-21-1 Fondo General		302,500	1,031,065	57,560	2,200		1,393,325		1,393,325
21-2 Recursos Propios			236,400				236,400		236,400
22-1 Fondo General						60,725		60,725	60,725
22-2 Recursos Propios						59,600		59,600	59,600
02 Gestión Operativa Institucional	Oficinas Centrales Oficinas Centrales Oficinas Regionales	3,312,075	84,370		204,000		3,600,445		3,600,445
2027-4118-4-02-01-21-1 Fondo General		2,762,140	34,210				2,796,350		2,796,350
21-2 Recursos Propios					204,000		204,000		204,000
02-21-1 Fondo General		549,935	50,160				600,095		600,095
Total		4,157,690	1,351,835	57,560	206,200	120,325	5,773,285	120,325	5,893,610

D. CLASIFICACION 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
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	242,500	37	309,700
701.00 - 750.99	14	124,525	10	89,040	24	213,565
751.00 - 800.99	5	47,820	12	115,200	17	163,020
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	4	43,250	5	54,590	9	97,840
951.00 - 1,000.99	1	12,000	11	132,000	12	144,000
1,001.00 - 1,100.99	3	37,800	6	75,685	9	113,485
1,101.00 - 1,200.99			3	43,200	3	43,200
1,201.00 - 1,300.99	2	30,000	8	120,600	10	150,600
1,401.00 - 1,500.99	1	18,000	4	72,000	5	90,000
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	685,200	16	685,200
Total	49	464,600	141	2,274,030	190	2,738,630

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	42	98	140	1,546,800
Personal Administrativo	2	19	21	373,335
Personal de Servicio	5	3	8	43,295
Total	49	141	190	2,738,630