

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 10-04/2021

### Requerimientos:

Quisiera solicitar información para realizar una tarea relacionada con la materia de Administración Pública en la cual nos han pedido buscar una institución gubernamental que nos dé la oportunidad de tener acceso a la siguiente documentación:

#### 1-Marco filosófico, razón de ser de la institución (misión, visión).

**Respuesta:** La información se encuentra disponible en el sitio web institucional [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), sección "Institución" y seleccionando el ítem "Marco institucional" o puede consultar el siguiente enlace: <https://www.defensoria.gob.sv/institucion/marco-institucional/>

#### 2-Organigrama: que incluya código institucional y el área de gestión a la que pertenece.

**Respuesta:** El Organigrama es parte de la información oficiosa de la Defensoría del Consumidor, que ya se encuentra publicada en su Portal de Transparencia, específicamente en la sección "Marco normativo - Organigrama", ubicado en [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv) o puede consultarlo y/o descargarlo en el siguiente enlace:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/organigrama?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname+or+description+cont%5D=&q%5Byear+cont%5D=2021&button=&q%5Bdocument+category+id+eq%5D=17562>

#### 3-Mapa de procesos.

**Respuesta:** Se adjunta, el "Mapa de procesos de la Defensoría del Consumidor".

Fuente: Unidad de Planificación y Calidad. Abril 2021.

#### 4-Política de calidad.

**Respuesta:** La información se encuentra disponible en el sitio web institucional [www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv), sección "Institución" y seleccionando el ítem "Marco institucional" o puede consultar el siguiente enlace: <https://www.defensoria.gob.sv/institucion/marco-institucional/>

#### 5-Tipo de servicios que ofrece la institución.

**Respuesta:** Los servicios, ya se encuentran publicados en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Consumidor, en la sección "Marco de gestión estratégica - Servicios", por ser información oficiosa y que puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/services>

En cada uno puede verificar los datos generales y los pasos de su respectivo trámite.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 10-04/2021

### 6-Saber si cuentan con un contrato colectivo vigente.

**Respuesta:** La Defensoría del Consumidor, no cuenta con un contrato colectivo.

Fuente: Unidad de Talento Humano, Dirección de Administración. Abril 2021.

### 7-Clasificación de tipos de contratación, cantidad por tipo y monto anual.

**Respuesta:** Esta información se encuentra disponible, como parte de la información pública oficiosa institucional, que puede consultarse y/o descargarse en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Consumidor, en la sección "Marco presupuestario - Remuneraciones", por medio del siguiente enlace: [https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/remunerations?utf8=%E2%9C%93&documents\\_name\\_or\\_description=&documents\\_year=2021&button=&documents\\_document\\_category=18315#documents-area](https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/remunerations?utf8=%E2%9C%93&documents_name_or_description=&documents_year=2021&button=&documents_document_category=18315#documents-area)

### 8-Metodología para elaborar presupuesto anual de personal, presupuesto de adquisiciones de bienes y servicios, presupuesto de gastos financieros.

**Respuesta:**

"Como parte de las instituciones que conformamos el órgano ejecutivo para elaborar el presupuesto institucional nos basamos en lo definido en la Ley de Protección al Consumidor (LPC) y la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, en especial en los siguientes artículos:

- **Ley de Protección al Consumidor (LPC)**

Presupuesto

Art. 89.- La Defensoría tendrá presupuesto especial y su propio sistema de salarios. Los proyectos respectivos serán preparados de conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado.

- **Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado**

Etapas del Proceso

Art. 31.-El proceso presupuestario comprende las etapas de Formulación, Aprobación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Presupuesto; fases que se realizan en los ejercicios fiscales previo y vigente.

Inicio del Proceso

Art. 32.- El Proceso de elaboración del proyecto de presupuesto se iniciará anualmente, con la aprobación por el Consejo de Ministros de la política presupuestaria.

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 10-04/2021

### Elaboración y Remisión de Proyectos Institucionales

Art. 33.- Las entidades e instituciones del sector público, sujetas a esta Ley, deberán elaborar sus proyectos de presupuesto tomando en cuenta la política presupuestaria, los lineamientos presupuestarios emitidos por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General del Presupuesto y los resultados físicos y financieros del último año cerrado contablemente.

Importante mencionar que en esta etapa en base a los lineamientos que emite el Ministerio de Hacienda a las diferentes instituciones se socializan los techos presupuestarios que se han proyectado asignar para el próximo año fiscal, en base a esta información a nivel institucional se crea una Comisión para elaborar el presupuesto en la cual se reciben los lineamientos estratégicos de presidencia a implementar en el próximo año, por lo que cada unidad organizativa realiza sus proyecciones presupuestarias, posteriormente se revisan las necesidades de personal, prioridades institucionales y se toman las decisiones administrativas para garantizar el funcionamiento a nivel institucional.

### Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado

Art. 36.- El Ministerio de Hacienda analizará los proyectos de presupuesto recibidos de conformidad a la política presupuestaria, efectuará los ajustes necesarios y elaborará el proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado.

### Presentación al Consejo de Ministros

Art. 37.- El Ministro de Hacienda, basado en la política presupuestaria previamente establecida, presentará al presidente de la República, para que éste lo someta a consideración del Consejo de Ministros los proyectos de Ley de Presupuesto General del Estado y de los Presupuestos Especiales y de Ley de Salarios para cada ejercicio...

### Aprobación

Art. 38.- Le corresponde al Consejo de Ministros, por medio del Ministro de Hacienda, presentar los proyectos de Ley de Presupuesto General del Estado y de los Presupuestos Especiales, así como la correspondiente Ley de Salarios, a la Asamblea Legislativa, por lo menos con tres meses de anticipación al inicio del nuevo ejercicio financiero fiscal. Si al cierre de un ejercicio financiero fiscal no se hubiesen aprobado las Leyes del Presupuesto General del Estado y de los Presupuestos Especiales y la respectiva Ley de Salarios, en tanto se da la aprobación el Ejercicio entrante, se iniciará aplicando las respectivas Leyes de Presupuesto tanto General como Especial y la correspondiente Ley de Salarios vigentes en el ejercicio fiscal inmediato anterior, incorporando todas las reformas realizadas a estos cuerpos de Ley en dicho ejercicio fiscal. Una vez iniciado el ejercicio fiscal correspondiente si la aprobación de los cuerpos de Ley a que se refiere esta disposición, el Ministerio de Hacienda, deberá emitir la normativa pertinente en la que se indicará la modalidad de ejecución de las Leyes prorrogadas.

### Responsabilidad Institucional

Art. 41.- Las entidades e instituciones que forman parte del SAFI están obligadas a realizar y presentar a la Dirección General del Presupuesto la programación de la ejecución física y financiera

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 10-04/2021

de sus presupuestos, siguiendo las normas, métodos y procedimientos que determine la reglamentación de esta Ley y los manuales técnicos correspondientes. Las acciones administrativas para una correcta aplicación de la ejecución presupuestaria, y para los registros de la ejecución física y financiera, serán de responsabilidad de los titulares de cada institución.”

Fuente: Dirección de Administración. Abril de 2021.

### 9-Tipo de presupuesto que posee.

**Respuesta:** “De conformidad al artículo 89 de la Ley de Protección al Consumidor (LPC) la institución cuenta con un presupuesto especial.”

Fuente: Dirección de Administración. Abril de 2021.

### 10-La asignación para el presente ejercicio fiscal, por rubro de agrupación y fuente de financiamiento.

**Respuesta:** La información es parte de la información oficiosa de la Defensoría del Consumidor, que se encuentra publicada en el Portal de Transparencia, sección “Marco presupuestario - Presupuesto actual”. Puede descargarse y/o consultarse en el siguiente enlace:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/presupuesto-actual?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname+or+description+cont%5D=&q%5Byear+cont%5D=2021&button=&q%5Bdocument+category+id+eq%5D=17720>

### 11-Montos incurridos en gastos de Covid-19 en el año 2020 y 2021.

**Respuesta:**

- La información correspondiente al año 2020, se puede consultar en el documento denominado “Gastos realizados por las actividades relacionadas con la atención a la emergencia por COVID-19”, el cual es información oficiosa publicada en el Portal de Transparencia de la Defensoría del Consumidor, sección “Marco presupuestario – Presupuesto actual”. Puede consultarse y/o descargarse en el siguiente enlace:  
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/presupuesto-actual?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname+or+description+cont%5D=&q%5Byear+cont%5D=2020&button=&q%5Bdocument+category+id+eq%5D=15557>
- Entre enero a marzo del año 2021, se han incurrido en gastos debido a COVID-19 por un monto de **\$4,486.64**.

Fuente: Dirección de Administración. Abril de 2021.

### 12-Protocolo de Bio seguridad por Covid-19.

**Respuesta:** El “Protocolo de la Defensoría del Consumidor sobre Bioseguridad en el trabajo frente al COVID-19”, se encuentra publicado como parte de la información oficiosa institucional, en el Portal de

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 10-04/2021

Transparencia, sección “Marco normativo – Otros documentos normativos” y que puede consultar o descargar en el siguiente enlace:

[https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/otros-documentos-normativos?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname or description cont%5D=&q%5Byear cont%5D=2021&button=&q%5Bdocument category id eq%5D=18385](https://www.transparencia.gob.sv/institutions/dc/documents/otros-documentos-normativos?utf8=%E2%9C%93&q%5Bname+or+description+cont%5D=&q%5Byear+cont%5D=2021&button=&q%5Bdocument+category+id+eq%5D=18385)

**Fuente: Unidad de Talento Humano, Dirección de Administración. 2021.**