

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

BASE LEGAL

La [Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973](#), según enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor", crea el Departamento, para vindicar e implantar los derechos del consumidor, frenar las tendencias inflacionarias; así como para velar por el establecimiento y fiscalización de un control de precios sobre los artículos y servicios de uso y consumo.

MISIÓN

Vindicar e implantar los derechos del consumidor, frenar las tendencias inflacionarias en Puerto Rico y velar por el establecimiento y fiscalización de un control de precios sobre los artículos y servicios de uso y consumo en Puerto Rico.

RECURSOS HUMANOS

Puestos Ocupados y Propuestos	2015	2016	2017		2018
	Sept./14	Sept./15	Sept./16	Feb./17	Proy.
Cantidad total de puestos	169	166	165	147	143

Los datos provienen de los Informes Estadísticos de Puestos Ocupados certificados por la Agencia al 30 de septiembre de cada año fiscal. El número correspondiente al Año Fiscal 2017-2018 es proyectado durante el proceso presupuestario.

PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA EL AÑO FISCAL 2017-2018

El presupuesto recomendado para el Año Fiscal 2017-2018 está basado en la metodología de Presupuesto Base Cero (PBC) conforme a la Política Pública establecida en el Boletín Administrativo Núm. OE-2017-05. El PBC es una estrategia presupuestaria y de política fiscal cuyo objetivo fundamental es lograr que un gobierno no pueda gastar más de lo que recauda, limitando así el incremento de la deuda pública y garantizando la sostenibilidad de las finanzas públicas tanto a corto como a largo plazo. Como parte de este proceso, se contempla evaluar y justificar anualmente todos los programas y gastos de los departamentos, agencias o instrumentalidades del gobierno partiendo de cero, sin tomar en consideración las asignaciones presupuestarias de años anteriores. Esto facilita la búsqueda de nuevas formas de ofrecer servicios más eficientes y efectivos que permitan una mejora en la calidad de los servicios, la eliminación de duplicidad en los ofrecimientos de servicios y una reducción en los gastos.

El presupuesto recomendado está acorde al Plan Fiscal aprobado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera, según establece la Sección 201 de la Ley de Supervisión, Administración, y Estabilidad Económica de Puerto Rico (Puerto Rico Oversight, Management and Economic Stability Act of 2016, en adelante "PROMESA", por sus siglas en inglés), Pub. L. No. 114-187, 130 Stat. 2183 (2016).

El presupuesto consolidado recomendado asciende a \$7,427,000. Los recursos incluyen \$6,020,000 provenientes de la Resolución Conjunta del Presupuesto General; \$1,406,000 de Fondos Especiales Estatales; y \$1,000 de Otros Ingresos.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Los Fondos Especiales Estatales se recaudan mediante la aplicación de leyes y reglamentos en los renglones de costas y honorarios, registro de contratistas, intereses de fondos consignados y de los recursos que se reciben por la inscripción de apartamentos para la venta. La utilización de estos recursos está dispuesta por la Ley Orgánica de la Agencia y por la Ley de Condominios del 2003, según enmendada, para los fines de la ejecución de los poderes que le confieren ambas Leyes. Los Fondos Federales se reciben mediante un acuerdo con la "Consumer Product Safety Commission". Esta Comisión le reembolsa a la Agencia los costos por concepto de una actividad de fiscalización previamente acordada relacionada con la seguridad de los productos utilizados por el consumidor.

Los gastos de funcionamiento permitirán el cumplimiento con los deberes ministeriales cónsono con la aplicación de la política pública establecida en los Boletines Administrativos Núm. OE-2017-01, OE-2017-09 y el Plan Fiscal aprobado por la Junta de Supervisión y Administración Financiera creada bajo PROMESA.

RESUMEN DE LOS RECURSOS CONSOLIDADOS DE LA AGENCIA

Presupuesto Consolidado (en miles de dólares)	2015	2016	2017	2018
Servicio Directo				
Programa				
Gastos de Funcionamiento	Gasto	Gasto	Asig.	Recom.
Servicio a Consumidores en Oficinas Regionales	5,948	6,139	5,632	4,740
Orientación al Ciudadano Contra la Obscenidad y Pornografía Infantil en la Radio y en la Televisión	129	129	141	141
Combatir la Violencia en la Televisión	0	1	1	0
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio Directo	6,077	6,269	5,774	4,881
Total, Servicio Directo	6,077	6,269	5,774	4,881
Servicio de Apoyo				
Programa				
Gastos de Funcionamiento	Gasto	Gasto	Asig.	Recom.
Dirección y Administración General	1,631	1,608	1,292	1,249
Gerencia de Recursos Internos	2,199	3,032	1,252	1,297
Subtotal, Gastos de Funcionamiento, Servicio de Apoyo	3,830	4,640	2,544	2,546
Total, Servicio de Apoyo	3,830	4,640	2,544	2,546
Total, Programa	9,907	10,909	8,318	7,427

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Origen de Recursos

Gastos de Funcionamiento

Resolución Conjunta del Presupuesto General	8,696	6,904	6,697	6,020
Asignaciones Especiales	0	1,981	0	0
Fondos Especiales Estatales	1,111	1,924	1,620	1,406
Fondos Federales	0	0	1	0
Otros Ingresos	100	100	0	1
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	9,907	10,909	8,318	7,427
Total, Origen de Recursos	9,907	10,909	8,318	7,427

Concepto

Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General

Nómina y Costos Relacionados	7,155	6,665	6,622	6,020
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	1,327	46	74	0
Servicios Comprados	214	193	1	0
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la RC del Fondo General	8,696	6,904	6,697	6,020
Total de la RC del Fondo General	8,696	6,904	6,697	6,020

Gastos de Funcionamiento de la AE del Fondo General

Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	0	1,971	0	0
Servicios Comprados	0	10	0	0
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de la AE del Fondo General	0	1,981	0	0
Total de la AE del Fondo General	0	1,981	0	0

Total del Fondo General	8,696	8,885	6,697	6,020
--------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Gastos de Funcionamiento de otros recursos

Nómina y Costos Relacionados	396	919	467	621
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	0	3	0	0

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Servicios Comprados	214	371	370	294
Gastos de Transportación	162	147	180	170
Servicios Profesionales	255	357	351	167
Otros Gastos Operacionales	44	54	48	37
Compra de Equipo	59	103	110	40
Materiales y Suministros	50	49	60	58
Anuncios y Pautas en Medios	31	21	35	20
Subtotal, Gastos de Funcionamiento de otros recursos	1,211	2,024	1,621	1,407
Total, Concepto	9,907	10,909	8,318	7,427

PROGRAMAS DE SERVICIO DIRECTO

SERVICIO A CONSUMIDORES EN OFICINAS REGIONALES

Ofrece servicios legales para la fiscalización de leyes y reglamentos, investigación y resolución de querellas y de educación al consumidor. Dichos servicios se canalizan a través de las siete oficinas regionales ubicadas en: Arecibo, Bayamón, Caguas, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan. Estas oficinas cuentan con cinco áreas básicas de servicios al pueblo, a saber: Adjudicación de Querellas, Protección al Consumidor, Litigios, Servicios Auxiliares, Educación y Apoyo Administrativo.

Cientela

Consumidores que solicitan servicios relacionados con consultas legales, educación, querellas y adjudicación de los casos sometidos y comerciantes que solicitan servicios de comprobación de equipo de pesas y medidas.

Datos Estadísticos	2016	2017	2018
Casos cerrados de litigios	1,003	1,600	1,600
Casos radicados de litigios	1,135	1,365	1,365
Consultas atendidas	29,271	37,000	37,000
Consultas educativas, charlas y exhibiciones	32,000	33,000	33,000
Querellas archivadas	5,123	8,800	8,800
Querellas pendientes a fin de año	4,960	3,000	3,000
Querellas pendientes al comenzar el año	2,372	2,800	2,800
Querellas radicadas durante el año	4,675	7,000	7,000
Querellas resueltas y archivadas	7,717	7,000	7,000
Resoluciones emitidas	7,596	8,900	8,900
Total de querellas a considerarse	1,917	7,450	7,450

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Total de querellas resueltas y archivadas	7,124	7,000	8,000
Vistas administrativas celebradas	4,729	7,600	7,600
Vistas administrativas citadas	5,865	8,600	8,600
Vistas de fiscalización preventiva	7,947	12,550	12,550

Los datos estadísticos son Información provista por la Agencia durante el proceso presupuestario del Año Fiscal 2017-2018.

Desglose de Presupuesto

Presupuesto (en miles de dólares)	2015	2016	2017	2018
Origen de Recursos				
Gastos de Funcionamiento				
Asignaciones Especiales	0	10	0	0
Fondos Especiales Estatales	543	1,077	779	563
Fondos Federales	0	0	1	0
Otros Ingresos	0	100	0	1
Resolución Conjunta del Presupuesto General	5,405	4,952	4,852	4,176
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	5,948	6,139	5,632	4,740
Total, Origen de Recursos	5,948	6,139	5,632	4,740
Concepto				
Gastos de Funcionamiento				
Nómina y Costos Relacionados	5,379	5,320	4,881	4,326
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	72	46	74	0
Servicios Comprados	155	310	295	236
Servicios Profesionales	255	357	351	167
Otros Gastos Operacionales	8	21	11	11
Compra de Equipo	59	63	20	0
Materiales y Suministros	13	18	0	0
Anuncios y Pautas en Medios	7	4	0	0
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	5,948	6,139	5,632	4,740
Total, Concepto	5,948	6,139	5,632	4,740

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO CONTRA LA OBSCENIDAD Y PORNOGRAFÍA INFANTIL EN LA RADIO Y EN LA TELEVISIÓN

Descripción del Programa

Promueve la eliminación de la obscenidad y pornografía infantil en los medios radiales y televisivos. Además, orienta a la ciudadanía en general sobre los mecanismos para hacer valer sus derechos en cuanto al disfrute de programas de radio y televisión que no incluyan material de esta clase.

Cientela

Ciudadanía en general

Desglose de Presupuesto

Presupuesto (en miles de dólares)	2015	2016	2017	2018
Origen de Recursos				
Gastos de Funcionamiento				
Resolución Conjunta del Presupuesto General	129	129	141	141
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	129	129	141	141
Total, Origen de Recursos	129	129	141	141
Concepto				
Gastos de Funcionamiento				
Nómina y Costos Relacionados	129	129	141	141
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	129	129	141	141
Total, Concepto	129	129	141	141

COMBATIR LA VIOLENCIA EN LA TELEVISIÓN

Descripción del Programa

Promueve la calidad de los programas y mensajes en la televisión para estimular a la industria de la televisión a que adopte voluntariamente auto reglamentación, así como los parámetros de horarios y contenido recomendados por la Junta Asesora. A su vez, colabora en el desarrollo de la política pública para que las agencias gubernamentales no patrocinen o se anuncien en segmentos de televisión que no estén clasificados por la Junta Asesora.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Cientela

Consumidores y agencias del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico

Desglose de Presupuesto

Presupuesto (en miles de dólares)	2015	2016	2017	2018
-----------------------------------	------	------	------	------

Origen de Recursos

Gastos de Funcionamiento

Resolución Conjunta del Presupuesto General	0	1	1	0
---	---	---	---	---

Subtotal, Gastos de Funcionamiento	0	1	1	0
---	----------	----------	----------	----------

Total, Origen de Recursos	0	1	1	0
----------------------------------	----------	----------	----------	----------

Concepto

Gastos de Funcionamiento

Servicios Comprados	0	1	1	0
---------------------	---	---	---	---

Subtotal, Gastos de Funcionamiento	0	1	1	0
---	----------	----------	----------	----------

Total, Concepto	0	1	1	0
------------------------	----------	----------	----------	----------

PROGRAMAS DE SERVICIO DE APOYO

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN GENERAL

Descripción del Programa

Establece la política pública de protección al consumidor, ejecuta la toma de decisiones relacionadas con los procesos utilizados para favorecer a los consumidores e interviene con prácticas injustas del mercado para garantizar al consumidor la competencia en oferta y demanda de bienes y servicios. Además, facilita los recursos económicos, humanos y los servicios que son necesarios para el desempeño de los programas operacionales de la Agencia.

Cientela

Distintas unidades del Departamento y la ciudadanía en general

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Desglose de Presupuesto

Presupuesto (en miles de dólares)	2015	2016	2017	2018
-----------------------------------	------	------	------	------

Origen de Recursos

Gastos de Funcionamiento

Asignaciones Especiales	0	65	0	0
Fondos Especiales Estatales	299	474	541	498
Otros Ingresos	100	0	0	0
Resolución Conjunta del Presupuesto General	1,232	1,069	751	751
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	1,631	1,608	1,292	1,249
Total, Origen de Recursos	1,631	1,608	1,292	1,249

Concepto

Gastos de Funcionamiento

Nómina y Costos Relacionados	1,219	1,278	1,115	1,122
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	147	65	0	0
Servicios Comprados	252	211	25	25
Gastos de Transportación	3	0	9	9
Otros Gastos Operacionales	8	15	25	15
Compra de Equipo	0	39	80	40
Materiales y Suministros	2	0	38	38
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	1,631	1,608	1,292	1,249
Total, Concepto	1,631	1,608	1,292	1,249

GERENCIA DE RECURSOS INTERNOS

Descripción del Programa

Provee apoyo administrativo y fiscal al Departamento, y facilita los recursos económicos, humanos y los servicios que son necesarios para el desempeño de los programas operacionales de la Agencia.

Cientela

Empleados de las diferentes áreas operacionales del Departamento

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Desglose de Presupuesto

Presupuesto (en miles de dólares)	2015	2016	2017	2018
-----------------------------------	------	------	------	------

Origen de Recursos

Gastos de Funcionamiento

Asignaciones Especiales	0	1,906	0	0
Fondos Especiales Estatales	269	373	300	345
Resolución Conjunta del Presupuesto General	1,930	753	952	952
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	<u>2,199</u>	<u>3,032</u>	<u>1,252</u>	<u>1,297</u>
Total, Origen de Recursos	<u>2,199</u>	<u>3,032</u>	<u>1,252</u>	<u>1,297</u>

Concepto

Gastos de Funcionamiento

Nómina y Costos Relacionados	824	857	952	1,052
Facilidades y Pagos por Servicios Públicos	1,108	1,909	0	0
Servicios Comprados	21	52	50	33
Gastos de Transportación	159	147	171	161
Otros Gastos Operacionales	28	18	12	11
Compra de Equipo	0	1	10	0
Materiales y Suministros	35	31	22	20
Anuncios y Pautas en Medios	24	17	35	20
Subtotal, Gastos de Funcionamiento	<u>2,199</u>	<u>3,032</u>	<u>1,252</u>	<u>1,297</u>
Total, Concepto	<u>2,199</u>	<u>3,032</u>	<u>1,252</u>	<u>1,297</u>