



MINISTERIO DE
HACIENDA

Balance Anual de Gestión Pública

SECRETARÍA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR
Y AL USUARIO

Ejercicio Fiscal 2014



OMBA'E'ÚVA
HA OMBÁ'EPORÚVA
ÑANGAREKO
SAMBYHYHA

SECRETARIA DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO - SEDECO



13(trece)
GOBIERNO NACIONAL
Construyendo Juntos Un Nuevo Rumbo

Asunción, de febrero de 2015

NOTA N° 12

EXCELENTISIMO SENOR MINISTRO

Me dirijo a su Excelencia, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Reglamentario N°1100 de la Ley N° 5.142/2014 "Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2014", que en su artículo 224, inc. c.1) Los Organismos y Entidades del Estado (Administración Central y Entidades Descentralizadas), citados en el Art. 2° de la Ley 5142/2014, deberán elaborar y presentar a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, el Balance Anual de Gestión Pública (BAGP) en forma anual, conteniendo la información consolidada de los Informes Trimestrales presentados en el marco del Artículo 218 del presente Decreto, según formato proporcionado por el MH.

Al respecto, adjunto a la presente, el Balance Anual de Gestión Pública (BAGP) en formato impreso y digital de esta Secretaria, para su consideración.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para saludarlo muy atentamente.




ENRIQUE BORDON OVELAR
Ministro Secretario Ejecutivo

A su Excelencia
Econ. Santiago Peña, Ministro
Ministerio de Hacienda
E. S. D.

BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA

SEDECO

Año 2014

ÍNDICE

Contenido

SIGLAS	2
PRESENTACIÓN	3
I CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD	4
I.1 Rol Estratégico de la Entidad	4
I.2 Análisis del Contexto del Sector donde interviene la Entidad.....	4
I.3 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad	5
II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	6
II.1 Logros alcanzados por la Entidad	6
II.2 Beneficiarios de la Entidad	6
II.3 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	7
III DESAFÍOS FUTUROS.....	8
ANEXO I.....	9
➤ Principales Actividades y Resultados Obtenidos por Estructura Presupuestaria	9

SIGLAS

SEDECO (Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario).

PRESENTACIÓN

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario – SEDECO, es un órgano del Poder Ejecutivo y ente autárquico que tiene por misión promover y proteger los derechos del consumidor y del usuario, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario – SEDECO, a través de sus órganos, dependencias y demás instituciones, desarrolla los objetivos que comprenden:

1. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley y demás normas que rijan y tengan relación en materia de protección al consumidor y el usuario.
2. Difundir los derechos y deberes como también realizar acciones de información y educación al consumidor.
3. Promover la formalización del mercado, evitando la desprotección del consumidor y el usuario.

El presente Informe de Gestión muestra los logros y avances obtenidos en el año 2014 en el marco de las Políticas de derechos del consumidor y el usuario que la actual gestión viene impulsando: Formular, realizar y fomentar programas de educación e información al consumidor, a través de medios masivos de comunicación, y de otros mecanismos disponibles, recibir y dar curso a las inquietudes, reclamos y denuncias de los consumidores, entre otros. Asimismo, se incluye las dificultades presentadas durante el periodo 2014.

I CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

I.1 Rol Estratégico de la Entidad

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario – SEDECO, define la política de protección al consumidor a nivel nacional y orienta las estrategias de intervención priorizando a la población beneficiada (consumidora), para ello cuenta con instrumentos de gestión que permite garantizar la protección de los derechos del consumidor mediante la educación de sus derechos, el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, el correcto proceso de las denuncias y sanciones, así como el apoyo al desarrollo de políticas municipales en materia de protección al consumidor, en este contexto se vienen implementando lineamientos de políticas actuales, priorizando las acciones en función a los objetivos.

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario – SEDECO, se encuentra enmarcado en el Programa Consolidación Programa de Fortalecimiento del Sistema de Protección del Consumidor.

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario – SEDECO, tiene como intervenciones estratégicas el empoderamiento de la ciudadanía a transformar el mercado informal en formal que regule y oriente el mercado a través de sus decisiones, fortaleciendo al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (Decreto N° 20572/2003).

I.2 Análisis del Contexto del Sector donde interviene la Entidad

El actual gobierno ha visto la necesidad de dar un fuerte impulso a la relación entre las personas consumidoras y el sector público y crea la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario – SEDECO según Ley N/ 4974/13, entendiéndolo que la protección a las personas consumidoras es una importante herramienta ciudadana y desarrollo económico y social.

El empoderamiento de la ciudadanía a transformar el mercado informal en formal que regule y oriente el mercado a través de sus decisiones, fortaleciendo al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (Decreto N° 20572/2003).

El SNIPC está conformado:

Instituciones públicas y privadas encargadas del desarrollo y aplicación de las normas y políticas de la defensa de las personas consumidoras.

Organizaciones sociales y grupos representativos de los intereses del consumidor.

Proveedores de bienes y servicios.

Específicamente el programa pretende promover el desarrollo de una capacidad de acción organizada, eficaz y transparente de los agentes de SNIPC que permita proteger a los consumidores.

I.3 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad

Población Objetivo: población programada atender en el período 2014

	Identificación de la Población Objetivo			
Intervención Estratégica	Intervención de la Población Objetivo	Cantidad		
		Femenino	Masculino	Total
Consolidación Programa de Fortalecimiento del Sistema de Protección del Consumidor	Servicios de atención al consumidor			3570

II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

II.1 Logros alcanzados por la Entidad

A lo largo del período 2014, se han ingresado casos en concepto de consultas y reclamos atendidos en diversos rubros, citando algunos de ellos: agencia de viajes, alimentos, aparatos electrónicos, construcción, servicio de agua, servicios financieros, seguro médico, servicios públicos entre otros.

Se han llevado a cabo reuniones en Comité Técnico (motocicletas, cueros y derivados, metrología), monitoreo de precios de productos de la canasta básica, reunión de municipios, organización de Seminario Manejando mi dinero, firma de Convenios de Adhesión al SNIP.

II.2 Beneficiarios de la Entidad

--

Beneficiarios Efectivos							
Productos Estratégicos	Identificación del Beneficiario	Meta 2014			Avance 2014		
		Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino	Total
Servicios de atención al consumidor	Consumidores			3570			3514

II.3 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Recursos Humanos					
Descripción del Indicador	Fórmula del Indicador	Numerador	Denominador	%	Avance en %
Porcentaje de Profesionales de la Entidad en relación al Total de Recursos Humanos.	$(\text{Número de profesionales} / \text{Total de recursos humanos}) * 100$	8	24	100	33.33
Porcentaje de Personal Femenino que trabaja en la Entidad en relación al Total de Recursos Humanos.	$(\text{Número total de personal femenino} / \text{total de recursos humanos}) * 100$	9	24	100	37.50
Porcentaje de Personal Femenino Capacitado en Relación al Total de Recursos Humanos	$(\text{Número de personal femenino capacitado} / \text{Total de recursos humanos}) * 100$	9	24	100	37.50
Porcentaje de Personal Femenino en Cargos Gerenciales en Relación al Total de Recursos Humanos.	$(\text{Número de personal femenino que ocupa cargo gerencial} / \text{Total de recursos humanos}) * 100$	1	24	100	4.17

III DESAFÍOS FUTUROS

Desafíos Futuros		
Producto Estratégicos a ser entregado	Meta planificada	Unidad de Medida
Aumento del bienestar de la población a través del mejoramiento de la calidad de los servicios públicos y de la protección y promoción de los derechos.	4.284	Personas

ANEXO I

- **Principales Actividades y Resultados Obtenidos por Estructura Presupuestaria**

- **LOGROS**

Se establece y fortalece una Red para el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor. En la actualidad se encuentran adheridas al SNIPC 18 municipios y 8 municipios en estado de aprobación. Falta una plataforma unificada así en la actualidad no es un sistema integrado sino independiente por cada autoridad local de aplicación. Se desarrolla un Sistema de Información de Defensa del Consumidor SINDEC, desarrollado por Brasil y adecuado por el Uruguay. Se integra la Red de Consumo Seguro y Salud RCSS y se inicia la conformación a Nivel Nacional. La SEDECO se adhiere al Sistema de alertas Rápidas SIAR, un instrumento que permitirá un acceso inmediato a las alertas emitidas por los países miembros posibilitando iniciar un proceso de evaluación y análisis a nivel nacional. Se establece el contacto con la Agencia Coreana de Consumidores KCA para el desarrollo de un instrumento de Gestión Centrada al Consumidor, considerado como uno de los más avanzados en protección al consumidor. Para la implementación de los referidos instrumentos se han firmado convenios de Cooperación a nivel Nacional con el Consejo Nacional de Calidad CNC; SENATUR; Asociación Paraguaya para la Calidad APC; MEC; Superintendencia de Bancos y Seguros del BCP; MSPBS; FIUNA; SNPP; Ministerio de Defensa Nacional ; ASATUR; ASBAN, Correos Paraguay COPACO e internacionalmente se llevan firmados acuerdos con la Red de Consumo Seguro y Salud RCSS; Korean Consumers Agency KCA; SINDEC Paraguay – Brasil- Uruguay.; COMPAL – UNCTAD SEDECO – PROFECO México SEDECO- INDECOPI Perú; Miembro del Sistema de Alerta Rápidas SIAR; CODEX ALIMENTARIUS MERCOSUR CT07. participa de el Grupo de Experto Ad-hoc de Defensa del Consumidor de las NACIONES UNIDAS. Todas las referidas actividades se enmarcan dentro de un proyecto de **EDUCACION**, siendo los mismos instrumentos de formación ciudadana, visando un mayor acercamiento a través del uso de la tecnología de la información al ciudadano consumidor. El mejoramiento de la Unidad de reclamos donde buscaremos habilitar unidades modulares tipo TAUSER en centros o localidades de alto tránsito para una mayor cobertura a los consumidores.

- **DIFICULTADES**

La mayor dificultad observada para el desarrollo de todos estos procesos es la falta del presupuesto adecuado, pues para el año 2014 a esta Secretaria de Estado se le ha asignado el presupuesto de la Dirección de Defensa del Consumidor dependiente de la Sub Secretaria de Comercio del Ministerio de Industria y Comercio MIC, siendo insuficiente para cubrir las necesidades para un funcionamiento, estructurado y orgánico como establece las normativas vigentes. Nos es necesario contar con un mayor número de funcionarios para cubrir las necesidades establecidas en el Decreto Reglamentario N° 1100/2014.