

MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2023

PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO

OBJETIVO OPERATIVO Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.

RESULTADO INSTITUCIONAL Para el 2023, se ha incrementado en 28.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Línea base de 40,377 en 2019 a 51,682 en 2023).

INDICADOR Crecimiento en la atención de los derechos y obligaciones del consumidor.


Acción Educar, informar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, aplicando la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del congreso de la República y su Reglamento AG. No. 777-2003, la cual tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

Actividad Servicios de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	ZAVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones	Personas capacitadas	Persona	59,136	4,752	3,692	4,984	5,180	3,372	4,075	3,891	4,986	34,932	59%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	43,313	4,518	3,093	4,662	4,906	3,023	3,528	3,473	4,444	31,647	73%	
			Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control	Entidad	12,596	1,257	1,426	1,064	1,328	1,091	1,191	1,335	1,155	9,847	78%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	1,016	1,057	1,023	889	873	1,036	959	975	7,828	78%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	52	34	41	55	49	44	24	28	327	82%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	189	335	0	384	169	111	352	152	1,692	77%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	11,755	234	401	294	274	265	291	418	452	2,629	22%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	12,540	1,310	794	855	1,081	823	1,023	955	694	7,535	60%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	95	56	59	79	47	51	46	73	506	84%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	135	0	2	1	0	2	4	0	1	10	7%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	1,500	59	0	132	227	228	218	273	228	1,365	91%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	0	7	34	52	88	53	51	96	381	127%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	5,479	5,091	25,034	14,505	4,804	7,599	7,055	10,535	80,102	83%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,068	0	198	28	0	84	256	0	90	656	16%	

Nº	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
<i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>																
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	70,944	6,084	6,124	5,158	5,967	5,692	5,725	6,116	5,449	46,315	65%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	70,047	5,970	6,004	5,056	5,814	5,570	5,577	6,019	5,429	45,439	65%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	897	114	120	102	153	122	148	97	20	876	98%	


 Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos
 DIRECTOR
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO
 Ministerio de Economía