

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	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE 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	57,974	4,752	3,692	4,984	5,180	3,372	4,075	3,891	4,986	4,003	4,200	3,052	5,829	52,016	90%	
			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	3,426	3,761	2,462	2,017	43,313	100%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	2,577	1,354	2,965	3,242	1,480	1,961	1,924	2,919	1,831	1,864	827	843	23,787	100%	
			Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control	Persona	19,526	1,941	1,739	1,697	1,664	1,543	1,567	1,549	1,525	1,595	1,897	1,635	1,174	19,526	100%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	13,126	1,257	1,426	1,064	1,328	1,091	1,191	1,335	1,155	1,058	892	1,004	325	13,126	100%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	10,450	1,016	1,057	1,023	889	873	1,036	959	975	945	694	821	162	10,450	100%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	480	52	34	41	55	49	44	24	28	72	32	42	7	480	100%	
				Entidad	2,196	189	335	0	384	169	111	352	152	41	166	141	156	2,196	100%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión.	Persona	10,593	234	401	294	274	265	291	418	452	294	316	356	1,040	4,635	44%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	12,540	1,310	794	855	1,081	823	1,023	955	694	919	1,206	648	949	11,257	90%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	600	95	56	59	79	47	51	46	73	48	35	27	12	628	105%	
			Populación orientada a brindar a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	135	0	2	1	0	2	4	0	1	6	1	4	33	54	40%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	2,000	59	0	132	227	228	218	273	228	218	181	182	199	2,145	107%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	620	0	7	34	52	88	53	51	96	106	85	85	71	728	117%	
			Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales	Persona	98,847	5,479	5,091	25,034	14,505	4,804	7,599	7,055	10,535	6,575	5,296	3,971	4,146	100,090	101%	
					4,068	0	198	28	0	84	256	0	90	283	123	234	2772	4,068	100%	
Acción	Verificación y vigilancia de las obligaciones de los proveedores para beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos enmarcados en la Ley de protección al consumidor Decreto 6-2003 y su Reglamento AG. 777-2003																			
Actividad	Servicios de Supervisión del Comercio Interno.																			
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan	Evento	64,717	6,084	6,124	5,158	5,967	5,692	5,725	6,116	5,449	5,967	5,117	6,027	1,291	64,717	100%	
				Evento	63,282	5,970	6,004	5,056	5,814	5,570	5,577	6,019	5,429	5,946	5,117	5,638	1,142	63,282	100%	

Nº	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,435	114	120	102	153	122	148	97	20	21	0	389	149	1,435	100%	


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