

MINISTERIO DE ECONOMÍA  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2023

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2023

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

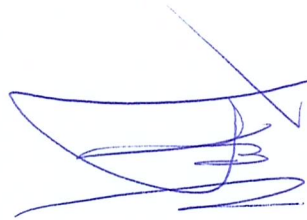
OBJETIVO OPERATIVO		PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO							
RESULTADO INSTITUCIONAL		Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.							
INDICADOR		Para el 2023, se ha incrementado en 28.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Línea base de 40,377 en 2019 a 51, 682 en 2023).							
Acción		Crecimiento en la atención de los derechos y obligaciones del consumidor.							
Actividad		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 INICIAL	ENERO	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			Persona	56,415	4,752	4,752	8%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	39,821	4,518	4,518	11%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	2,577	2,577	11%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,034	1,941	1,941	12%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	16,056	1,257	1,257	8%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	1,016	1,016	9%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	52	52	7%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	4,256	189	189	4%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	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	11,988	234	234	2%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	15,000	1,310	1,310	9%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	95	95	16%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	0	0	0%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	1,500	59	59	4%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	0	0	0%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	5,479	5,479	6%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,606	0	0	0%	
<b>Acción</b>									
<b>Actividad</b>									
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	70,560	6,084	6,084	9%	
	Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan			Evento	69,290	5,970	5,970	9%	

*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 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.*

*Servicios de Supervisión del Comercio Interno.*

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	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	1,270	114	114	9%	



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