

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		<i>Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.</i>									
RESULTADO INSTITUCIONAL		<i>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.</i>									
INDICADOR		<i>Crecimiento en la atención de los derechos y obligaciones del consumidor.</i>									
Acción		<i>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.</i>									
Actividad		<i>Servicios de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.</i>									
No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	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	39,821	4,518	3,093	7,611	19%		
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,034	1,941	1,739	3,680	23%		
			Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control	Entidad	16,056	1,257	1,426	2,683	17%		
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	1,016	1,057	2,073	19%		
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	52	34	86	11%		
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	4,256	189	335	524	12%		

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	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	401	635	5%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pasaje y contratos de Adhesión	Registro	15,000	1,310	794	2,104	14%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	95	56	151	25%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	0	2	2	2%	
			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	7	7	2%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	5,479	5,091	10,570	11%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,606	0	198	198	4%	
<b>Acción</b>										
<i>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.</i>										
<b>Actividad</b>										
<i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>										
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	70,560	6,084	6,124	12,208	17%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	69,290	5,970	6,004	11,974	17%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centínele		Evento	1,270	114	120	234	18%	

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