

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	AVANCE ACUMULADO O 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	60,349	4,752	3,692	4,984	5,180	3,372	4,075	3,891	29,946	50%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	43,770	4,518	3,093	4,662	4,906	3,023	3,528	3,473	27,203	62%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	2,577	1,354	2,965	3,242	1,480	1,961	1,924	15,503	65%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	19,983	1,941	1,739	1,697	1,664	1,543	1,567	1,549	11,700	59%	
		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	8,692	69%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	1,016	1,057	1,023	889	873	1,036	959	6,853	69%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	52	34	41	55	49	44	24	299	75%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	189	335	0	384	169	111	352	1,540	70%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	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	2,177	19%	
			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	6,841	55%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	95	56	59	79	47	51	46	433	72%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	135	0	2	1	0	2	4	0	9	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	1,137	76%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	0	7	34	52	88	53	51	285	95%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	5,479	5,091	25,034	14,505	4,804	7,599	7,055	69,567	72%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,824	0	198	28	0	84	256	0	566	12%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AVANCE ACUMULADO O ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
Acción		<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>													
Actividad		<i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>													
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	70,368	6,084	6,124	5,158	5,967	5,692	5,725	6,116	40,866	58%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	69,471	5,970	6,004	5,056	5,814	5,570	5,577	6,019	40,010	58%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	897	114	120	102	153	122	148	97	856	95%	


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