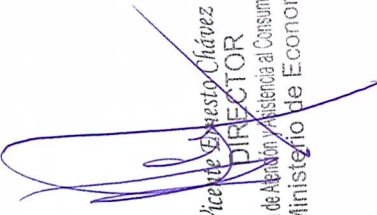


| MINISTERIO DE ECONOMÍA PLAN OPERATIVO ANUAL 2023 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----------|------------------|--------------|-------|---------|-------|------------------------------------|--------------------------------------|---|
| MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2023 | | | | | | | | | | | |
| 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 INICIAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | 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 | | Persona | 59,929 | 4,752 | 3,692 | 4,984 | 13,428 | 22% | |
| | | Personas capacitadas | | Persona | 43,616 | 4,518 | 3,093 | 4,662 | 12,273 | 28% | |
| | | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones | | Persona | 23,787 | 2,577 | 1,354 | 2,965 | 6,896 | 29% | |
| | | Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control | | Persona | 19,829 | 1,941 | 1,739 | 1,697 | 5,377 | 27% | |
| | | Autorización de libro de quejas | | Entidad | 12,596 | 1,257 | 1,426 | 1,064 | 3,747 | 30% | |
| | | Resolución de autorización de contratos de adhesión | | Entidad | 10,000 | 1,016 | 1,057 | 1,023 | 3,096 | 31% | |
| | | Verificación de certificados de calibración de instrumentos de medición y pesaje | | Entidad | 400 | 52 | 34 | 41 | 127 | 32% | |
| | | | | Entidad | 2,196 | 189 | 335 | 0 | 524 | 24% | |

| Nº. | PRODUCTO | SUBPRODUCTO | ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | META INICIAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | 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 | 11,489 | 234 | 401 | 294 | 929 | 8% | |
| | | | 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 | 2,959 | 24% | |
| | | | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores | Evento | 600 | 95 | 56 | 59 | 210 | 35% | |
| | | | Conferencia a través de plataforma digital | Evento | 135 | 0 | 2 | 1 | 3 | 2% | |
| | | | Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO | Evento | 1,500 | 59 | 0 | 132 | 191 | 13% | |
| | | | Resoluciones de dirección e informes | Documento | 300 | 0 | 7 | 34 | 41 | 14% | |
| | | | Reproducción y distribución de material educativo-informativo | Documento | 96,347 | 5,479 | 5,091 | 25,034 | 35,604 | 37% | |
| | | Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales | | Persona | 4,824 | 0 | 198 | 28 | 226 | 5% | |
| 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 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor. | | | | | | | | | | |
| Actividad | Servicios de Supervisión del Comercio Interno. | | | | | | | | | | |
| 2 | Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones | | | Evento | 70,340 | 6,084 | 6,124 | 5,158 | 17,366 | 25% | |
| | | Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan | | Evento | 69,471 | 5,970 | 6,004 | 5,056 | 17,030 | 25% | |

| Nº. | PRODUCTO | SUBPRODUCTO | ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | META INICIAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | 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 | 869 | 114 | 120 | 102 | 336 | 39% | |


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