

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.

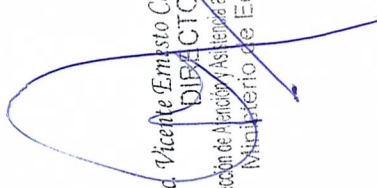
Acción: Educar, informar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, aplicando la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del congreso de la República y su Reglamento AG. No. 777-2003, la cual tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores 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 | 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 | 60,606 | 4,752 | 3,692 | 4,984 | 5,180 | 3,372 | 21,980 | 36% | |
| | | Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones | Personas capacitadas | Persona | 44,027 | 4,518 | 3,093 | 4,662 | 4,906 | 3,023 | 20,202 | 46% | |
| | | | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones | Persona | 23,787 | 2,577 | 1,354 | 2,965 | 3,242 | 1,480 | 11,618 | 49% | |
| | | Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control | | Entidad | 12,596 | 1,257 | 1,426 | 1,064 | 1,328 | 1,091 | 6,166 | 49% | |
| | | | Autorización de libro de quejas | Entidad | 10,000 | 1,016 | 1,057 | 1,023 | 889 | 873 | 4,858 | 49% | |
| | | | Resolución de autorización de contratos de adhesión | Entidad | 400 | 52 | 34 | 41 | 55 | 49 | 231 | 58% | |
| | | | Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje | Entidad | 2,196 | 189 | 335 | 0 | 384 | 169 | 1,077 | 49% | |

| Nº. | PRODUCTO | SUBPRODUCTO | ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | 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 | 1,468 | 12% | |
| | | | 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 | 4,863 | 39% | |
| | | | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores | Evento | 600 | 95 | 56 | 59 | 79 | 47 | 336 | 56% | |
| | | | Conferencia a través de plataforma digital | Evento | 135 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 5 | 4% | |
| | | | 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 | 646 | 43% | |
| | | | Resoluciones de dirección e informes | Documento | 300 | 0 | 7 | 34 | 52 | 88 | 181 | 60% | |
| | | | Reproducción y distribución de material educativo-informativo | Documento | 96,347 | 5,479 | 5,091 | 25,034 | 14,505 | 4,804 | 54,913 | 57% | |
| | | 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 | 310 | 6% | |

| No. | PRODUCTO | SUBPRODUCTO | ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | % AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE | INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS |
|--|--|---|----------|------------------|--------------|-------|---------|-------|-------|-------|----------------------------------|--------------------------------------|---|
| <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> | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Actividad</i> | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones | | | Evento | 70,368 | 6,084 | 6,124 | 5,158 | 5,967 | 5,692 | 29,025 | 41% | |
| | | 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 | 28,414 | 41% | |
| | | Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela | | Evento | 897 | 114 | 120 | 102 | 153 | 122 | 611 | 68% | |


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