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	ABRIL	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**	**60,726**	**4,752**	**3,692**	**4,984**	**5,180**	**18,608**	**31%**	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		**Persona**	**44,147**	**4,518**	**3,093**	**4,662**	**4,906**	**17,179**	**39%**	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	2,577	1,354	2,965	3,242	10,138	43%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	20,360	1,941	1,739	1,697	1,664	7,041	35%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		**Entidad**	**12,596**	**1,257**	**1,426**	**1,064**	**1,328**	**5,075**	**40%**	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	1,016	1,057	1,023	889	3,985	40%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	52	34	41	55	182	46%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	189	335	0	384	908	41%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	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**	**1,203**	**10%**	
			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	4,040	32%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	95	56	59	79	289	48%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	135	0	2	1	0	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	227	418	28%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	0	7	34	52	93	31%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	5,479	5,091	25,034	14,505	50,109	52%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		**Persona**	**4,824**	**0**	**198**	**28**	**0**	**226**	**5%**	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
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**	**5,967**	**23,333**	**33%**	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		**Evento**	**69,471**	**5,970**	**6,004**	**5,056**	**5,814**	**22,844**	**33%**	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		**Evento**	**869**	**114**	**120**	**102**	**153**	**489**	**56%**	

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