								)—A	Nø.	Actividad	Acción	IUDI	RESU	OBJE			
								Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones	PRODUCTO	dad	n	INDICADOR	RESULTADO INSTITUCIONAL	OBJETIVO OPERATIVO			
			instrumentos de control	Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de			Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		SUBPRODUCTO	Servicios de Asistencia, Pro	Educar, informar y defende República y su Reglumento , sanciones y los procedimient	Crecimiento en la atención d	Para el 2023, se ha incremen 2019 a 51, 682 en 2023.	Promover la calidad en los b	PROGRAMA IS		
Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Resolución de autorización de contratos de adhesión	Autorización de libro de quejas-			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Personas capacitadas			ACCIONES	Servictos de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.	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 infraeciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.	Crecimiento en la alención de los derechos y obligaciones del consumidor.	Para el 2023, se ha incrementado en 28.0 puntos porcentuales el número de consu 2019 a 51, 682 en 2023.	Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.	PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO	MATRIZ	ra N
Entidad	Entidad	Entidad		Entidad	Persona	Persona	Persona	Persona	UNIDAD DE MEDIDA	idor.	dores y usu por objeto	el consumia	es el númei	ón del cons	ON AL CON	DE PLANI	MINISTERIO DE ECONOMÍA PLAN OPERATIVO ANUAL 2023
2,196	400	10,000		12,596	20,360	23,787	44,147	60,726	META	(10 las Mar	arios, aplic promover, c	lor.	o de consu	umidor.	YOUTWINST	FICACIÓ	O DE ECC
189	52	1,016		1,257	1,941	2,577	4,518	4,752	ENERO	S. General e year	ando la Le livulgar y d	17	nidores y w		YSUPER	MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2023	NOMÍA UAL 2023
335	34	1,057		1,426	1,739	1,354	3,093	3,692	FEBRERO		y de Protec efender los a		suarios ateni		ISIÓN DE	3	
0	41	1,023		1,064	1,697	2,965	4,662	4;984	MARZO		ción al Con erechos de l		tidos sobre s		COMERC		
384	55	889		1,328	1,664	3,242	4,906	5,180	ABRIL		sumidor y l		us derechos		IO INTERN		
908	182	3,985		5,075	7,041	10,138	17,179	18,608	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE		cando la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del congreso de la divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infraeciones,		midores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Linea base de 40,377 en		0		
41%	46%	40%		40%	35%	43%	39%	31%	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE		o 6-2003 del c		(Linea base de				
									RELEVANTE/AL ERTAS/ PROBLEMAS	1000	ongreso de la infraeciones,		40,377 en				

	-							
						1		No.
								РКОДИСТО
Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales							Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	SUBPRODUCTO
	Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Resoluciones de dirección e informes	Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Conferencia a través de plataforma digital	Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión		ACCIONES
Persona	Documento	Documento	Evento	Evento	Evento	Registro	Persona	UNIDAD DE MEDIDA
4,824	96,347	300	1,500	135	600	12,540	11,755	META
0	5,479	0	59 .	0	95	1,310	234	ENERO
198	5,091	7	0	2	56	794	401	FEBRERO
28	25,034	34	132	-	59	855	294	MARZO
0	14,505	52	227	0	79	1,081	274	ABRIL
226	50,109	93	418	ယ	289	4,040	1,203	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE
5%	52%	31%	28%	2%	48%	32%	10%	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE
								INFORMACIÓN RELEVANTE/AL ERTAS/ PROBLEMAS

		2	Actividad	Acción	No.
		Supervisión proveedores para cumplimiento de s obligaciones	dad	•	PRODUCTO
Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela	Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan	a el	Servicios de Supervisión del Comercio Interno.	Verificación y vigilancia de las obligaciones de los proveedores para beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos enmarcados en la Ley consumidor Decreto 6-2003 y su Reglamento AG. 777-2003 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuradurla del Consumidor.	SUBPRODUCTO
			Omercio Interno.	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 Procuradurla del Consumidor.	ACCIONES
Evento	Evento	Evento		eedores par Seguimien	UNIDAD DE MEDIDA
869	69,471	70,340		a beneficio	META
114	5,970	6,084		de los con de aprobac	ENERO
120	6,004	6,124		sumidores y	FEBRERO
102	5;056	5,158		y de Creació	MARZO
153	5,814	5,967		uatemalteco n de la Proc	ABRIL
489	22,844	23,333		uraduria del C	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE
56%	33%	33%		en la Ley de onsumidor.	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE
		X. Annual Ar		protección al	INFORMACIÓN RELEVANTE/AL ERTAS/ PROBLEMAS

Lic. Vicente Artustó Chávez Campos
DIRECTOR
Dirección de Alepicion Asistencia al Consumidor-DIACOMinistério de Economía