

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	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Avance Acumulado Enero-Diciembre	% Avance Acumulado 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	57,974	4,752	3,692	4,984	5,180	3,372	4,075	3,891	4,986	4,003	4,200	3,052	46,187	80%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	2,577	1,354	2,965	3,242	1,480	1,961	1,924	2,919	1,831	1,864	827	22,944	96%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	19,526	1,941	1,739	1,697	1,664	1,543	1,567	1,549	1,525	1,595	1,897	1,635	18,352	94%	
	Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control			Entidad	13,126	1,257	1,426	1,064	1,328	1,091	1,191	1,335	1,155	1,058	892	1,004	12,801	98%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,450	1,016	1,057	1,023	889	873	1,036	959	975	945	694	821	10,288	98%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	480	52	34	41	55	49	44	24	28	72	32	42	473	99%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	189	335	0	384	169	111	352	152	41	166	141	2,040	93%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	10,593	234	401	294	274	265	291	418	452	294	316	356	3,595	34%	
			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	694	919	1,206	648	10,308	82%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	95	56	59	79	47	51	46	73	48	35	27	616	103%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	135	0	2	1	0	2	4	0	1	1	1	4	21	16%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	2,000	59	0	132	227	228	218	273	228	218	181	182	1,946	97%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	620	0	7	34	52	88	53	51	96	106	85	85	657	106%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	98,847	5,479	5,091	25,034	14,505	4,804	7,599	7,055	10,535	6,575	5,296	3,971	95,944	97%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,068	0	198	28	0	84	256	0	90	283	123	234	1,296	32%	
Acción																			
Actividad																			
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones		Evento	71,285	6,084	6,124	5,158	5,967	5,692	5,725	6,116	5,449	5,967	5,117	6,027	63,426	89%		

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.

Servicios de Supervisión del Comercio Interno.

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	69,838	5,970	6,004	5,056	5,814	5,570	5,577	6,019	5,429	5,946	5,117	5,638	62,140	89%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,447	114	120	102	153	122	148	97	20	21	0	389	1,286	89%	En el presente mes, se reporta la información pendiente, debido a que ya fue aprobada la modificación de la meta física de este Subproducto.

Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos

DIRECTOR

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-

Ministerio de Economía