

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	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	T AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones			Persona	59,136	4,752	3,692	4,984	5,180	3,372	4,075	3,891	4,986	4,003	4,200	43,135	73%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	43,313	4,518	3,093	4,662	4,906	3,023	3,528	3,473	4,444	3,426	3,761	38,834	90%	
			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	22,117	93%	
			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	16,717	86%	
	Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control			Entidad	12,596	1,257	1,426	1,064	1,328	1,091	1,191	1,335	1,155	1,058	892	11,797	94%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	1,016	1,057	1,023	889	873	1,036	959	975	945	694	9,467	95%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	52	34	41	55	49	44	24	28	72	32	431	108%	
			Verificación de certificados de calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	189	335	0	384	169	111	352	152	41	166	1,899	86%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VICENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	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	291	418	452	294	316	3,239	28%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y mesa y.	Registro	12,540	1,310	794	855	1,081	823	1,023	955	694	919	1,206	9,660	77%	
			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	589	98%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	135	0	2	1	0	2	4	0	1	6	1	17	13%	
			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	218	273	228	218	181	1,764	118%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	0	7	34	52	88	53	51	96	106	85	572	191%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	5,479	5,091	25,034	14,505	4,804	7,599	7,055	10,535	6,575	5,296	91,973	95%	
		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	1,062	26%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS	
Acción																			
<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>																			
Actividad																			
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	70,944	6,084	6,124	5,158	5,967	5,692	5,725	6,116	5,449	5,967	5,117	57,399	81%		
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	70,047	5,970	6,004	5,056	5,814	5,570	5,577	6,019	5,429	5,946	5,117	56,502	81%		
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	897	114	120	102	153	122	148	97	20	21	0	897	100%	En el presente mes no se reportó información de este subproducto debido a que está pendiente que sea aprobada la modificación de metas, donde fue solicitado el incremento del mismo, la información se reflejará en el mes de noviembre del 2023.	


 Lic. Vicenta Arístides Chávez Campos
 DIRECTOR
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACC
 Ministerio de Economía