

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	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	3 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	38,935	66%	
		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	35,073	81%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	2,577	1,354	2,965	3,242	1,480	1,961	1,924	2,919	1,831	20,253	85%	
			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	14,820	76%	
		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	10,905	87%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	1,016	1,057	1,023	889	873	1,036	959	975	945	8,773	88%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	52	34	41	55	49	44	24	28	72	399	100%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	189	335	0	384	169	111	352	152	41	1,733	79%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	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	2,923	25%	
			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	8,454	67%	
			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	554	92%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	135	0	2	1	0	2	4	0	1	6	16	12%	
			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	1,583	106%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	0	7	34	52	88	53	51	96	106	487	162%	
			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	86,677	90%	
		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	939	23%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
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.																	
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	52,282	74%	
		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	51,385	73%	
		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	897	100%	



Licda. Karina Donis, MSc.
 Subdirectora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-



Licda. Claudia Jeannette Zeta Lam
 Jefe
 Departamento de Desarrollo Institucional
 DIACO
 Ministerio de Economía