



TETĀ VIRU
MOHENDĀPY
Motenondeha
Ministerio de
HACIENDA

TETĀ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Metas Comprometidas logradas

Gestión Alcanzada

Resultados

Ciudadanía

Resultados

BAGP

BAGP

BAGP

Transparencia

Ciudadanía

Transparencia

Información Pública

Información Pública

**Balance Anual de
Gestión Pública**

BAGP

Principales Resultados



PpR

Presupuesto
por Resultados



Asunción, 02 de febrero de 2023

Nota SDCU N° 121/2023

Señor Ministro

Tengo el agrado de dirigirme a S.E., en el marco del Decreto N° 6.581/2022, "Anexo A", Art.: 288 "Proceso de Control y Evaluación Presupuestaria", inciso 1.b) Informe de Cierre, que establece: "Los OEE deberán elaborar y presentar en forma anual a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, un único informe, denominado Balance Anual de Gestión Pública (BAGP), según formato establecido por el MH.

En tal sentido, la Entidad 23 - 26 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) cumple en remitir los siguientes informes:

- Balance Anual de Gestión Pública (BAGP 2.022)
- PRIEVA12: Informe de Control y Evaluación Resumido - Año 2.022.
- PPR: Avance de Indicadores - Año 2.022

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludar a S.E., con mi más distinguida consideración.



Abog. Hugo Corrales Compagnucci
Encargado de Despacho

A Su Excelencia
Don OSCAR LLAMOSAS, Ministro
Ministerio de Hacienda
E. _____ S. _____ D. _____





POR LA CUAL SE DESIGNA ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO, MIENTRAS DURE LA AUSENCIA DEL TITULAR.

Asunción, **26** de enero de 2023.

VISTO: La necesidad de designar un Encargado de Despacho de la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), y;

CONSIDERANDO: Que, la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) fue creada por Ley N° 4974/13 "De la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario" y en virtud del Artículo 7° de la citada ley, se dispone que la dirección y administración de la institución estará a cargo del Secretario.

Que, de conformidad a lo establecido en el Art. 11° del mismo cuerpo legal, el Secretario tiene la facultad de designar la Alta Dirección.

Que, es necesario designar un Encargado de Despacho de la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), mientras dure la ausencia del titular, Abg. Juan Marcelo Estigarribia López, quien usufructuara vacaciones del 30 de enero al 10 de febrero de 2023.

Que, por Decreto del Poder Ejecutivo N° 52 de fecha 20 de agosto de 2018, el Presidente de la República del Paraguay nombró al Señor Juan Marcelo Estigarribia López como Secretario de la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales,

**EL SECRETARIO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
RESUELVE:**

Artículo 1°.- DESIGNAR, como Encargado de Despacho de la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), sin perjuicio de sus actuales funciones, al señor HUGO FRANCISCO ANTONIO CORRALES COMPAGNUCCI, con Cédula de Identidad Civil N° 292.261, mientras dure la ausencia del titular.

Artículo 2°. COMUNICAR, a quienes corresponda, y cumplido, archivar.

1



JOSE MARIA VALDEZ DEL PUERTO
Secretario General

JMELCO
Secretario



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
JOSE MARIA VALDEZ DEL PUERTO
Secretario General
SEDECO





Secretaría de
**DEFENSA
DEL CONSUMIDOR
Y EL USUARIO**

**GOBIERNO
NACIONAL**

*Paraguay
de la gente*

SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

AÑO 2022



Balancé Anual de Gestión Pública | BAGP |

ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



ÍNDICE

Contenido	
SIGLAS.....	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
PRESENTACIÓN.....	5
I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD.....	5
I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes.....	6
II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	8
II.1 Logros alcanzados por la Entidad.....	8
II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad.....	14
➤ Atención al Consumidor.....	14
➤ Inspecciones de Locales Comerciales.....	14
➤ Capacitaciones.....	16
III DESAFIOS FUTUROS.....	18
ANEXO I.....	19
➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática.....	19
ANEXO II.....	27
➤ Recursos Humanos.....	27



ABC HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



SIGLAS

AMCU: Asociación de Municipalidades de Colonias Unidas.

AMUCOR: Asociación de Municipalidades de Cordillera.

ANDE: Administración Nacional de Electricidad.

BNF: Banco Nacional de Fomento.

CAFAPAR: Cámara de Farmacias del Paraguay.

COPACO: Compañía Paraguaya de Electricidad.

CT7: Comité Técnico N° 7. 0.

DNCP: Dirección Nacional de Contrataciones Públicas.

ENIF: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

FIAGC: Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

INE: Instituto Nacional de Estadística.

MADES: Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible.

PAC: Plan Anual de Contrataciones.

PETROPAR: Petróleos Paraguayos.

POI: Plan Operativo Institucional.

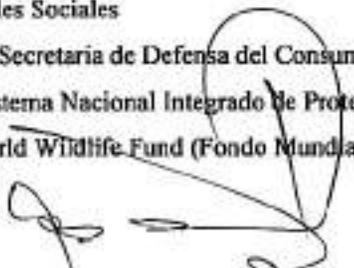
RRSS: Redes Sociales

SEDECO: Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.

SNIPC: Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

WWF: World Wildlife Fund (Fondo Mundial para la Naturaleza).




ABG HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Capacitación:** Promueve la realización de talleres, charlas y difusión permanente en materia de consumo, marco de la Ley N° 1.334/98 y sus reglamentaciones.
- **Casos Ingresados:** Representan causas admitidas correspondientes a Reclamos, Denuncias y Resoluciones que se recurren al Tribunal de Cuentas.
- **Comité Técnico 7 "De Defensa del Consumidor del MERCOSUR":** Es un Comité Técnico que encara las áreas de trabajo relacionadas a la protección del consumidor en donde se elaboran propuestas que se elevan a la Comisión de Comercio del MERCOSUR el cual es uno de los tres órganos decisorios del MERCOSUR; responsable directo de velar por la unión.
- **Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor:** Promueve la cooperación entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Iberoamérica, a través del intercambio de información y experiencias en torno a temas de interés común, a fin de actuar con mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo y mejoramiento de las políticas públicas de protección al consumidor de sus respectivos países, así como de establecer mecanismos de coordinación y colaboración institucional entre sus miembros
- **Inspecciones:** consiste en sensibilizar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), dispone la verificación y fiscalización a proveedores de bienes y servicios.
- **Registro de Proveedores (Infractores):** Es un listado de proveedores que fueron sancionados por haber incurrido en infracción a la Ley N° 1.334/94 (modificaciones y reglamentaciones) a los efectos estadísticos y para determinar posibles casos de reincidencia por parte de los mismos.
- **Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor:** Brinda a nivel nacional los servicios de información, orientación, conciliación, mediación, arbitraje, investigación, fiscalización y solución de controversias de las relaciones de consumo, derivadas de la aplicación de la Ley N° 1.334/1.998 "De Defensa del Consumidor y el Usuario" a través de mecanismos de cooperación y coordinación de funciones, que aseguren el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de calidad del SNIPC y contribuyan al desarrollo del país mediante la formación de consumidores responsables y proveedores comprometidos.



ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



PRESENTACIÓN

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), es una entidad autárquica y descentralizada, creada por Ley N° 4.974/2013. Actúa como autoridad de aplicación nacional de la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario, así como de las demás normativas que rigen en materia de derechos del consumidor.

Las instituciones públicas o privadas legalmente reconocidas, sean departamentales o municipales, podrán actuar como autoridad de aplicación a nivel local, previo convenio con la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), a través del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC) (Decreto N° 20.572/2003).

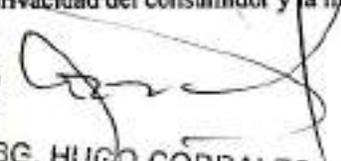
Las relaciones entre la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) con el Poder Ejecutivo, son mantenidas a través del Ministerio de Industria y Comercio (MIC).

Para sus operaciones podrá establecer vínculos directos con las demás dependencias gubernativas y con el sector privado.

Es importante mencionar que las Directrices para la Protección del Consumidor fueron aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución N° 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su Resolución N° 1999/7, de 26 de julio de 1999, revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015, y cuyo principal objetivo se basa en la "Consideración de los intereses y necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos".

Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes: El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales; la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja; la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual; la educación del consumidor; la disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación; la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores; la promoción de modalidades de consumo sostenible; un grado de protección para los consumidores que recurran al comercio electrónico que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio; la protección de la privacidad del consumidor y la libre circulación de información a nivel mundial.




ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



II INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD

I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes

Misión Institucional

Precautelamos los Derechos de LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIOS, promoviendo la formalización del mercado, el consumo sostenible, soluciones innovadoras con alta participación ciudadana por medio de lineamientos e instrumentos que impulsen la igualdad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Visión Institucional

Ser una institución respetada en el ejercicio de su rectoría en materia de Defensa del Consumidor y el Usuario, reconocida como articuladora eficiente entre los actores nacionales e internacionales en materia de Consumo Sostenible, promotora del equilibrio de las relaciones de consumo y el desarrollo sostenible del país.

Valores Institucionales

- Probidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Tolerancia
- Compromiso
- Solidaridad
- Transparencia
- Eficiencia

Análisis del Sector donde interviene la Entidad

La SEDECO pretende equilibrar la dispar relación de fuerzas que implica la concurrencia de consumidores y proveedores en un mercado libre. Es así que, partiendo del presupuesto de la debilidad del consumidor, contempla una serie de soluciones normativas tendientes a mitigar su situación de debilidad y corregir las desviaciones y abusos en las relaciones jurídicas de consumo.

La voraz necesidad de los proveedores por colocar sus productos y servicios en el mercado en la forma más rápida y rentable posible hace que los comercialicen sin evaluar debidamente si sus condiciones y la metodología de comercialización utilizada es ajustada a las normas que regulan esa actividad o, lo que es peor aún, muchas veces calculan premeditadamente el costo-beneficio que implica obedecer o desobedecer esas normas y optan por infringirlas.

La situación de los consumidores y usuarios de la Población se caracterizó por la creciente demanda teniendo en cuenta la información a través de programas de educación y de medios masivos de comunicación, y de otros mecanismos disponibles.

Así también se utilizaron gran parte de los recursos humanos y financieros para asistir promoviendo la formalización del Mercado.

Rol Estratégico de la Entidad

La secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario tiene como principal función la de velar por la aplicación en el ámbito nacional de la Ley de Defensa del consumidor y el usuario y de las demás Leyes y Reglamentos que rigen la materia.



BAGP Balance Anual de Gestión Pública

ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



Así también articula acciones entre el sector público y privado a fin de potenciar el ejercicio de los derechos de los derechos básicos del consumidor.

En el marco de los objetivos establecidos en las Políticas Públicas del Gobierno, La secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario se encuentra enmarcado dentro de la política Institucional, que apunta a fortalecer las instituciones del Estado para mejorar la articulación de las políticas públicas y promoverá una gestión de calidad para mejorarla entrega de servicios públicos con eficiencia, eficacia y transparencia.

En la actualidad la SEDECO se encuentra enmarcada en el **Plan Nacional de Desarrollo 2030: Objetivo: Formalizar las Actividades Económicas de los diferentes sectores.**

El Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC)

Establecido en el Decreto N° 20.572/2003, está conformado por la SEDECO en su calidad de Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley N° 1334/1998 y por las Municipalidades que por adhesión voluntaria deseen integrarlo como Autoridades Locales de Aplicación de la Ley N° 1334/1998. Adicionalmente podrán formar parte del SNIPC como entes cooperantes, las asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales y los gremios empresariales que voluntariamente desean adherirse. Con esto, la SEDECO busca potencializar su alcance nacional mediante la firma de convenios de adhesión.



ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



III RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

III.1 Logros alcanzados por la Entidad

VIGILANCIA DEL MERCADO EN RESGUARDO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Monitoreos de precios a Consumidor Final: Se realizaron de forma semanal y son publicados en los medios oficiales de comunicación de la SEDECO (Portal Web y RRSS) los monitoreos de precios de: Canasta Básica Familiar (60), Insumos COVID (36) * y Repeleates (58), adicionalmente se ha realizado monitoreo de precios a 12 emblemas de Estaciones de Servicios.

Operativos de Fiscalizaciones: Estas actividades buscan resguardar los Derechos Fundamentales de los Consumidores y/o Usuarios como el de: Recibir una adecuada información sobre los bienes y/o servicios adquiridos, adecuada protección contra la publicidad engañosa y cualquier acción que exponga a Consumidores y/o Usuarios Finales a una situación en detrimento de las normativas en materia de Protección al Consumidor.

En el año 2022 la Dirección de Fiscalización ha realizado 87 intervenciones a proveedores de bienes y servicios, labrando 62 Actas de Fiscalización y 25 Actas de Verificación, además de los monitoreos de precios a distintos locales comerciales, entre supermercados y farmacias, ubicados en la Capital y el Departamento Central.

Se realizó acompañamiento a varios Consumidores y Usuarios a fin de atender los reclamos presentados, cuya cuantificación en cifras en guaraníes es de aproximadamente de Gs. 3.794.999; Gs. 2.315.399 según Acta N° 412/2022 y Gs. 1.479.600 aprox. (216 dólares americanos, cambiados en Maxi Cambios) según Acta N° 512/2022.

SEDECO Y CASAS DE CAMBIO INTERMEDIAN PARA GARANTIZAR EL USO DE TODO TIPO DE BILLETES EN MERCADO LOCAL

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario presentó la habilitación del uso de monedas extranjeras de cualquier denominación y tipo dentro del mercado local.

La medida apunta a erradicar la práctica del rechazo de billetes de monedas extranjeras, o que sean aceptados a un valor menor al real, por ser billetes con detalles, o de denominación antigua, entre otros criterios.

El ministro de la SEDECO, Juan Marcelo Estigarribia López, indicó que no existe impedimento alguno para la circulación de monedas extranjeras dentro del mercado local y el sistema financiero, al menos que se traten de billetes falsos, incompletos o robados.

En septiembre del 2022 SEDECO lanzó nuevo Portal Web Oficial mediante el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación – MITIC.

Se ha desarrollado mejoras en la presentación en el Portal Web Oficial de la SEDECO www.sedeco.gov.py siguiendo los estándares establecidos por el MITIC.

Este portal más intuitivo y amigable permite una visión integral de la laboral institucional, los canales de acceso a Consultas y/o Reclamos, Redes Sociales, Alerta de Productos, Registro de Infractores, Consultas Ciudadanas, entre otros.



HAGP Balance Anual de Gestión Pública

ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



REGISTRO DE PROVEEDORES INFRACTORES

Comprometidos con el proceso de transparencia y Acceso a la Información, la SEDECO cuenta con un "Registro de Infractores", publicado en la página web institucional, con información actualizada de los proveedores que fueron sancionados por incumplimiento de las normas de Protección al Consumidor; y para detectar posibles casos de reincidencia por parte de los mismos.

RESOLUCIONES EMITIDAS - PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2022

Se han emitido un total de 1.891 Resoluciones de enero a diciembre 2022, (87%) corresponde a las originadas por la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Procedimientos el resto (13%) corresponde a resoluciones administrativas.

ACCIONES EN RESGUARDO DE INTERESES COLECTIVOS EN FAVOR DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

PRINCIPALES ACCIONES PREVENTIVAS ANTE INFORMACIONES QUE AFECTAN A CONSUMIDORES Y/O USUARIOS

- Nota perentoria al proveedor TELECEL S.A.E/TELEDEPORTES PARAGUAY S.A sobre inconvenientes en el funcionamiento de la APP "Tigo Sports Paraguay". Diciembre 2022.
- Nota perentoria al proveedor Importador AMBIENTAL S.A., a fin de que presente informe y/o documentación referente a la situación en atención a la alerta publicada por la OCDE y de las comunicaciones del INDECOPI sobre el producto "Cry Babys". Diciembre 2022.
- Notas perentorias a empresas prestadoras del servicio de Billetaje Electrónico Más de TDP S.A. y Jaha de Epas S.A.E en relación a los precios de las tarjetas de billetaje electrónico. Julio 2022.
- Nota a la ASOBAN en la que expresamos que hemos tomado conocimiento de que usuarios de distintos bancos han recibido correos electrónicos fraudulentos e instamos de que arbitren medidas necesarias a fin de evitar casos de phishing o ciberataques. Julio 2022.

En total, durante le 2022, se emitieron 60 (sesenta) Notas Perentorias a distingos proveedores del mercado nacional en resguardo de los intereses de Consumidores y/o Usuarios.

PRINCIPALES RESOLUCIONES EMITIDAS DE INTERÉS GENERAL

- ✓ **Resolución SDCU N° 1733/2022** "Por La Cual Se Reglamenta El Artículo 6° Incisos D) Y E), Y El Artículo 14° Incisos C) Y F) De La Ley N° 1334/98 De Defensa Del Consumidor Y El Usuario".
- ✓ **Resolución SDCU N° 1.670/2022** "Por La Cual Se Establece La Obligatoriedad De Fijar Los Precios De Todos Los Productos Y Servicios Ofrecidos Por Proveedores A Los Consumidores Y Usuarios, En Cifras Redondas Con Las Denominaciones De Monedas De Circulación De Curso Legal Y Fuerza Cancelatoria Vigente Disponibles Para El Comercio Y Público En General Y Se Abroga La Resolución N° 347/14, Del 05 De Agosto De 2014".
- ✓ **Resolución SDCU N° 1574/2022** "Por La Cual Se Reglamenta El Artículo 10°, De La Ley N° 1334/98 "De Defensa Del Consumidor Y El Usuario", Modificado Por Ley N° 6366/19".
- ✓ **Resolución SDCU N° 1575/2022** "Por La Cual Se Reglamenta El Artículo 11°, De La Ley N° 1334/98, De Defensa Del Consumidor Y El Usuario".
- ✓ **Resolución SDCU N° 1.502/2022** "Por La Cual Se Reglamentan Los Artículos 6°, 9° Y 20° De La Ley N° 6.534/2020 "De Protección De Datos Personales Crediticios".



ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



ALERTA DE PRODUCTOS O RECALL

La SEDECO publica en la página web institucional y Redes Sociales, todas las alertas de productos (RECALL)

Las alertas son comunicadas de manera voluntaria por los Proveedores, a fin de poner a conocimiento de los consumidores sobre los llamados a revisión de los bienes y/o productos, en atención a que los mismos podrían tener algún tipo de defecto de origen o de fábrica que podrían afectar la seguridad, en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 34° de la Ley N° 1334/98 y el Decreto N° 3039/2019.

TALLERES Y SENSIBILIZACIONES A CONSUMIDORES Y PROVEEDORES

Organización y coordinación del *Primer Foro Nacional del Sistema Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC)*, llevado a cabo en el mes de julio de 2022, en modalidad virtual, que contó por la participación de expertos internacionales y encargados de Oficinas Municipales de Protección al Consumidor de distintos puntos del país, como: Municipalidad de Pedro Juan Caballero, Ciudad del Este, Encarnación, Villarrica, Fernando de la Mora y Luque.

El objetivo del evento fue la de promoción y la mejora de las prácticas dentro del SNIPC a fin de resguardar los derechos y deberes de todos los consumidores de la República del Paraguay.

En abril del 2022 la SEDECO y el Programa de Competencia y Protección del Consumidor de América Latina (COMPAL), de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, por sus siglas en inglés) llevaron a cabo el XI Foro Internacional de Protección al Consumidor sobre la "Promoción del Consumo Sostenible para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible" en modalidad virtual.

El Foro tuvo como objetivo demostrar las acciones del sector público y privado de los países de América Latina para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de la Agenda 2030 en cuanto al Consumo y Producción Sostenible, la elaboración de manuales de buenas prácticas, la participación ciudadana en el proceso de promoción del consumo sostenible, entre otros temas

ACTIVIDADES EN CONMEMORACIÓN AL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDORES

- Entre el sábado 12 y domingo 13 de marzo del 2022 SEDECO realizó, en la modalidad a distancia, la Corre caminata "Todos Somos Consumidores – Segunda Edición".
- En total se inscribieron 400 personas de 27 ciudades del país por citar algunas: Asunción, Villarrica, Vaquería, San Antonio, La Colmena, Pedro Juan Caballero, Caaguazú, Areguá, San Bernardino, entre otras, con participación del 62% de mujeres y el 38% de hombres.
- Esta actividad conmemora el Día Mundial de los Derechos del Consumidor celebrado el 15 de marzo de cada año, una fecha importante para promover la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los consumidores, exigiendo su protección y respeto frente a los abusos de los mercados, además de sensibilizar y generar proveedores comprometidos.
- Esta actividad fue cuantificada con un valor total en guaraníes aproximado de G. 58.767.500, sin costo alguno para la SEDECO gracias a los aportes de los Colaboradores.
- El Palacio de López se iluminó de turquesa en conmemoración al "Día Mundial de los Derechos del Consumidor" #diamundialdelconsumidorpy



10 BAGP Balance Anual de Gestión Pública

ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



- Como Presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor- FIAGC hemos impulsado la iniciativa de establecer un color que identifique a los Consumidores y en forma unánime se ha decidido que el Turquesa sea el color del Consumidor, por estar relacionado con compras estables, racionales y reflexivas.
- Es importante mencionar que en el 1983 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) declaró el 15 de marzo como el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, a fin de promover los Derechos de los Consumidores y Usuarios en todo el mundo.

REVISTA SEDECO 2022

- La Revista "SEDECO Paraguay" elaborada y diseñada en el marco de un convenio de cooperación con una agencia publicitaria, la cual representó "cero" guaraníes de egreso a la Institución para su publicación, contando con 10.500 ejemplares que fueron distribuidos en el Diario ABC COLOR el día lunes 27 de junio de 2022

SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SNIPC

Por medio de la firma de un Convenio entre los Municipios interesados y la SEDECO se habilita la creación de la oficina municipal de Protección al Consumidor, esta dependencia podrá recibir consultas, reclamos de Consumidores y/o Usuarios Finales así como la planificación de verificaciones y/o fiscalizaciones, además, de la organización de talleres y seminarios para la ciudadanía, enfocados a difundir información para la aplicación efectiva de la Ley de Defensa del Consumidor y normativas vigentes.

A la fecha son 53 los Municipios que cuentan con convenios vigentes, 2 (dos) Asociaciones de Municipalidad – Asociación de Municipalidades de Colonias Unidas (AMCLU), Asociación de Municipalidades de Cordillera (AMUCOR) como promotora en la creación de oficinas en el Departamento de Cordillera, además 7 (siete) Gobernaciones: Paraguari, Alto Paraná, Amambay, Itapúa, San Pedro, Central y Cordillera.

Esta información está disponible en el Portal Web de la SEDECO en la sección "Publicación – SNIPC"

En cumplimiento con la función institucional de " Promover el trabajo conjunto con las Autoridades de Aplicación a nivel local en materia de protección al consumidor..." la SEDECO, abocada en la promoción y difusión sobre la importancia de la habilitación de Oficinas Municipales de Protección al Consumidor en todo el territorio de la República, en el marco del Decreto N° 20.572/2003 "Por la cual se crea el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor - SNIPC", ha enviado notas a la Organización Paraguaya de Cooperación Intermunicipal – OPACI, al Consejo de Gobernadores del Paraguay y a los municipios de los Departamentos de Concepción, San Pedro, Guairá, Caaguazú, Caazapá, Itapúa, Central, Alto Paraná, Misiones, Paraguari Ñembucú, Amambay, Canindeyú, Pte. Hayes, Alto Paraguay y Boquerón.

CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE

ECOETIQUETA ARANDÚ:

En forma conjunta con el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADES y la WWF - PARAGUAY, estamos en proceso de desarrollo de la Ecoetiqueta Nacional "ARANDÚ", esta ecoetiqueta ha sido definida como un etiquetado ambiental de Tipo I.



ABC. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



El objetivo de esta ecoetiqueta es que el Consumidor pueda identificar que un producto fue elaborado teniendo en cuenta criterios y procedimientos que minimizan el daño al medioambiente, con el uso de materiales reciclables.

Este desarrollo involucra un proceso interactivo que incluye:

- Participación del Sistema Nacional de Calidad
- Consultoría sobre el diseño y registro del logo a utilizar.
- Establecimiento de criterios y procedimientos de sostenibilidad.
- Certificación del cumplimiento de productos.

Entre otros elementos administrativos necesarios.

AGENDA INTERNACIONAL

- Presidencia Pro Tempore de Paraguay (PPTP) del Comité Técnico N° 7 "Defensa del Consumidor" (CT N° 7) – Organización y Participación en Reuniones Ordinarias en los meses de marzo, abril y mayo 2022
- El Comité Técnico de Defensa del Consumidor es un ámbito de encuentro de todas las autoridades de aplicación de las leyes de defensa del consumidor de los países miembros del MERCOSUR y Estados Asociados.
- Algunos de los temas abordados fueron: Seminario sobre Perspectivas Conductuales (Behavioral Insights), Manuales de Buenas Prácticas en el Comercio, Protección de Datos y Consumo Sustentable, Registro Estadístico de los Reclamos, Plataforma de Solución de Conflictos consumidor.gov.br, Compendio Normativo sobre Protección al Consumidor en el MERCOSUR, entre otros.
- En el marco de las Reuniones del Comité Técnico N° 7 "De Defensa del Consumidor – MERCOSUR" Presidencia Pro Tempore Paraguay la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) ha trabajado para el diseño y la presentación del Compendio Normativo del MERCOSUR, material que actualmente se encuentra aprobado y publicado en la Web oficial del MERCOSUR.
- Participación en la Sexta Sesión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección del Consumidor, en la Vigésima Sesión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Competencia y en la Trigésima Reunión de la Plataforma de la Asociación de Investigación / Julio de 2022 - Ginebra, Suiza. Esta actividad fue una reunión abierta a todos los Estados miembros de la UNCTAD, incluidos los organismos especializados, los órganos intergubernamentales y las organizaciones no gubernamentales de categoría general, podrán participar como observadores. Es un espacio que permite el dialogo entre las agencias de Protección al Consumidor sobre la aplicación de las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor por parte de los Estados miembros y las partes interesadas pertinentes, los últimos avances en marcos jurídicos e institucionales: mapa mundial de protección del consumidor de la UNCTAD, presentación de informes de los grupos de trabajo sobre: Seguridad de los productos de consumo, Protección al consumidor en el comercio electrónico, Modalidades de los exámenes voluntarios por homólogos de la UNCTAD de las leyes y políticas de competencia y protección del consumidor, entre otros temas de gran interés.
- Participación del XVI Foro Iberoamericano De Agencias Gubernamentales De Consumo – FIAGC, presentación del Informe de Gestión como Presidencia Pro Tempore saliente y XII Foro Internacional



RAGPI Balance Anual de Gestión Pública

ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



de Protección al Consumidor – FIAGC COMPAL / Noviembre de 2022, ciudad de Buenos Aires, Argentina.

Principales logros como Presidencia:

- ✓ Hemos impulsado la iniciativa de establecer un color que identifique a los Consumidores y en forma unánime se ha decidido que el Turquesa sea el color del Consumidor.
- ✓ Como Presidencia realizamos la gestión de inscripción y registro del FIAGC a la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), a partir del registro en la SEGIB el FIAGC es una Red Iberoamericana reconocida por la Conferencia Iberoamericana y podrá hacer uso del logo del Registro.
- Participación en la IX Reunión Ordinaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud - RCSS de la OEA / Noviembre de 2022, ciudad de Buenos Aires, Argentina.
- La RCSS es el mecanismo interamericano de carácter interdisciplinario especializado en promover, a nivel nacional y hemisférico, la protección de los derechos de las personas consumidoras en la vigilancia de la seguridad de los productos de consumo y el impacto en su salud y bienestar.

Bimestralmente se remiten noticias para la Edición del Boletín RCSS, los artículos del boletín generalmente incluyen los temas de retiros y seguridad de los productos de consumo.



ABG. HUGO CORBALES
Director de Procedimientos
SEDECO



II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad

➤ **Atención al Consumidor**

Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor - Por Mes									
Mes	Recibidos / Ingresados / Procesados				Resueltos				
	Consultas	Sumarios Administrativos		Total	Consultas/ Atendidas	Reclamos Ordinario	Sumarios Administrativos		Total
		Ordinario (Denuncias)	Oficio				Ordinario (Denuncias)	Oficio	
Enero	614	22	11	647	614	238	5	11	968
Febrero	573	26	10	609	573	300	9	7	921
Marzo	689	15	14	718	689	375	30	11	1135
Abril	514	17	6	537	514	39	14	2	592
Mayo	624	7	9	640	624	41	38	24	743
Junio	698	20	12	730	698	59	25	5	813
Julio	623	19	15	657	623	61	16	21	755
Agosto	551	23	12	586	551	40	27	11	644
Septiembre	534	17	2	553	534	82	18	18	671
Octubre	681	12	6	699	681	62	15	15	791
Noviembre	547	12	1	560	547	28	19	23	630
Diciembre	440	14	1	455	440	35	13	33	513
Total	7088	264	95	7391	7088	1355	233	154	9133

➤ **Inspecciones de Locales Comerciales**

Inspección de Locales Comerciales			
Rubro	Departamento	Verificación	Fiscalización
Estación De Servicios	Central	2	19
	Capital	3	11
Supermercado	Capital	3	3
	Central	1	3
Importadora	Capital	-	2
	Central	-	1
Banco, Financiera & Casas De Cambios	Capital	1	9
Bocas De Cobranzas	Central	1	-
Farmacia	Capital	1	-
	Central	-	1
Casa De Electrodomésticos	Capital	1	-
Gastronomía	Capital	1	3
	Central	-	1
Minimercado	Capital	1	1
	Central	-	1
Ropas & Accesorios	Capital	4	-
Electrónica, Celulares & Accesorios	Central	1	-
Perfumería & Cosméticos	Capital	1	-
Instrumentos Musicales & Accesorios	Capital	1	-





Agencia De Viaje & Turismo	Central	-	1
Inmobiliaria	Capital	-	1
Multitienda	Capital	1	-
Confección De Prendas Deportivas	Central	-	1
Comercio De Extintores	Central	-	1
Casa De Electrónicos	Capital	-	1
Panadería Confitería	Capital	1	-
Autorespuesto	Capital	-	1
Moteles	Central	-	1
Juguetería	Capital	1	-
Sub-Total		25	62
Total			87

Inspección de Locales Comerciales		
Rubro	Departamento	Monitoreo de Precios
Canasta Básica Familiar	Central	26
	Capital	27
Insumos COVID-19	Central	22
	Capital	22
Repelentes de Mosquitos	Central	26
	Capital	27
Total		150

Fiscalización/verificación	87
Monitoreo de precios	150
Total General	237



ABDOLINO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



➤ **Capacitaciones**

Capacitaciones 2022								
Nº	Rubro / Tema	Departamento	Mes	Tipo de Capacitación	Cantidad de beneficiarios		Proveedor (Nacional + Extranjero)	Total, General
					Mujeres	Hombres		
1	Corre Caminata 3k Todos Somos Consumidores Segunda Edición.	Nacional / Internacional	Marzo	Evento	248	152	0	400
2	Acciones De La SEDECO En Defensa Del Consumidor Y Seguridad De Productos De Consumo.	Nacional / Internacional	Marzo	Virtual	125	72	11	208
3	"Consejos Para Evitar Fraudes Financieros".	Nacional / Internacional	Marzo	Virtual	71	30	2	103
4	El Costo De La Corrupción.	Nacional / Internacional	Abril	Virtual	39	34	7	80
5	"Importancia Del Presupuesto Y La Planificación Financiera".	Nacional / Internacional	Abril	Virtual	66	28	15	109
6	"Xi Foro Internacional De Protección Al Consumidor" "Fomento Del Consumo Sostenible Para Alcanzar Los Objetivos De Desarrollo Sostenible".	Nacional / Internacional	Abril	Virtual	87	48	7	142
7	"Beneficios De La Formalización Para Las Mipymes".	Nacional / Internacional	Mayo	Virtual	41	17	6	64
8	"Proyecto De Producción Y Consumo Sostenible.	Nacional / Internacional	Mayo	Virtual	27	17	4	48
9	"Acciones Para La Promoción De La Disminución Del Uso Del Plástico Polietileno".	Nacional / Internacional	Mayo	Virtual	35	11	8	54
10	Experiencias Sobre Consumo	Nacional / Internacional	Junio	Virtual	55	41	3	99



16 BAGP Balance Anual de Gestión Pública

ABG HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



	Y Producción Sostenibles.							
11	Recalls O Alertas De Seguridad De Productos De Consumo.	Nacional / Internacional	Junio	Virtual	89	56	17	162
12	Finanzas Digitales.	Nacional / Internacional	Junio	Virtual	66	30	8	104
13	"El Valor De Los Datos Positivos En La Inclusión Financiera".	Nacional / Internacional	Julio	Virtual	29	23	15	67
14	Primer Foro Nacional Del Sistema Nacional Integrado De Protección Al Consumidor.	Nacional / Internacional	Julio	Virtual	73	37	16	126
15	Audiencia Pública De Rendición De Gestión Primer Semestre 2022.	Nacional / Internacional	Agosto	Virtual	39	13	6	58
16	"Desafíos Del Consumidor Pos Pandemia".	Nacional / Internacional	Septiembre	Virtual	57	38	12	107
17	La Economía Circular - Consumo Y Producción Sustentable.	Nacional / Internacional	Septiembre	Virtual	61	44	19	124
18	Las Implicancias De La Ley 6822/2021, "De Los Servicios De Confianza Para Las Transacciones Electrónicas, Del Documento Electrónico Y Los Documentos Transmisibles Electrónicos".	Nacional / Internacional	Septiembre	Virtual	118	56	36	210
19	Hábitos De Consumo Saludable.	Nacional / Internacional	Octubre	Virtual	259	107	20	386
20	Buenas Prácticas Sobre Eficiencia Energética - Implicancias.	Nacional / Internacional	Octubre	Virtual	140	36	25	201
21	Inclusión Financiera En Paraguay - Logros Y Desafíos.	Nacional / Internacional	Noviembre	Virtual	159	95	23	277
Total					1.884	985	260	3.129





IV DESAFIOS FUTUROS

- Continuar con el proceso de mejora en la gestión a fin de garantizar una atención proactiva a Consumidores, Usuarios y Proveedores.
- Realizar la Tercera Edición de la Corre caminata “Dejando Huellas de Consumo Sostenible” en el predio del Parque Ñu Guasú, actividad en conmemoración al 15 de marzo, “Día Mundial de los Derechos de los Consumidores”.
- Impulsar la Política de Consumo y Producción Sostenible con la implementación de Programa Nacional Ecoetiqueta Tipo I.
- Promover Campañas Masivas en resguardo de la Protección al Consumidor y/o Usuarios.
- Continuar con la vigilancia de mercado, promover acciones colectivas en resguardo de los derechos de Consumidores y Usuarios de toda la República.



ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



ANEXO I

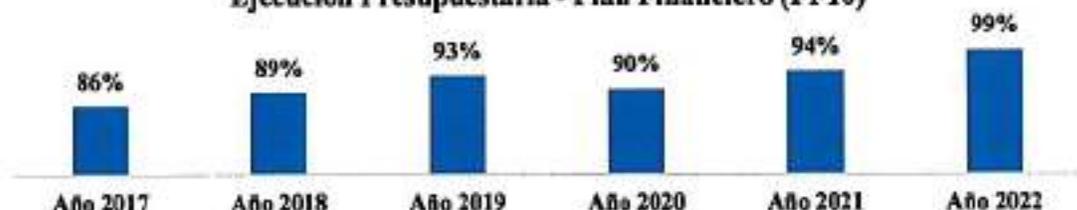
➤ **Logros Obtenidos por Estructura Programática**

Ejecución Presupuestaria y Financiera

La SEDECO en virtud a su funciones y responsabilidades administrativas ha ejecutado su presupuesto (Plan Financiero) 2022 conforme se despliega a continuación:

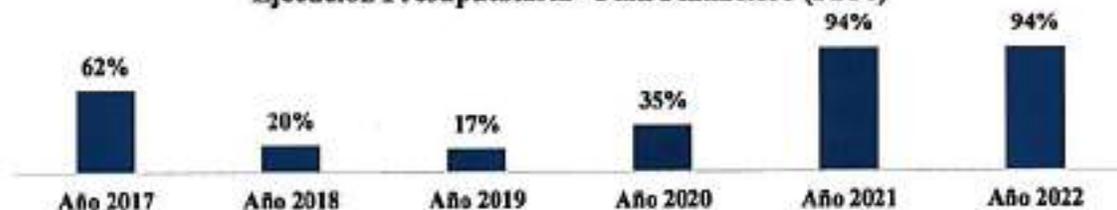
La Ejecución Presupuestaria – Plan Financiero de la Fuente de Financiamiento 10 – Recursos del Tesoro, al 31/12/2022 asciende a Gs. 5.107.298.363 (guaraníes cinco mil ciento siete millones doscientos noventa y ocho mil trescientos sesenta y tres), que en términos porcentuales equivale al 99% (noventa y nueve por ciento) del presupuesto y plan financiero total vigente.

Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF10)



En tanto que, la ejecución Presupuestaria – Plan Financiero de la Fuente de Financiamiento 30 – Recursos Institucionales, al 31/12/2022 asciende a Gs. 374.330.871 (Guaraníes trescientos setenta y cuatro millones trescientos treinta mil ochocientos setenta y uno), que en términos porcentuales equivale al 94% (noventa y cuatro por ciento) del presupuesto y plan financiero total vigente.

Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF30)

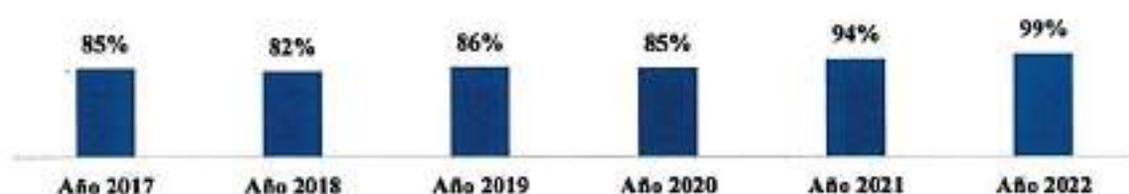


En el Global (Todas las Fuentes de Financiamiento que forma parte de la Estructura Presupuestaria de la SEDECO), se puede observar que la Ejecución Presupuestaria – Plan Financiero de la FF10 – Recursos del Tesoro y FF30 – Recursos del Institucionales, asciende a un total de Gs. 5.481.629.234 (Guaraníes cinco mil cuatrocientos ochenta y un millones seiscientos veintinueve mil doscientos treinta y cuatro) del total aprobado por Ley el cual asciende a Gs. 5.548.975.820 (Guaraníes cinco mil quinientos cuarenta y ocho millones novecientos setenta y cinco mil ochocientos veinte). Que en términos porcentuales de ejecución asciende al 99% (noventa y nueve por ciento) en todas sus fuentes de financiamiento (FF10/FF30).

ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



Ejecución Presupuestaria - Plan Financiero (FF10-FF30)



Presupuesto SEDECO Per Cápita (Fuente de Financiamiento 10 – Recursos del Tesoro)

POBLACION PAIS					
Año	Población País	Presupuesto Asignado – FF10 (Guaraníes)	Presupuesto Asignado – FF10 (Dólares)	Presupuesto Asignado por Habitante (Guaraníes)	Presupuesto Asignado por Habitante (Dólares)
2017	6.953.646	4.316.118.581	744.343	620,70	0,11
2018	7.052.983	4.512.349.653	801.976	639,78	0,11
2019	7.152.703	4.398.282.390	740.252	614,91	0,10
2020	7.252.672	4.055.656.254	630.192	559,19	0,09
2021	7.353.038	4.157.618.339	639.633	565,43	0,09
2022	7.453.695	5.148.975.820	700.929	690,79	1,36

Datos extraídos del Instituto Nacional de Estadísticas; Cotización del dólar americano del Banco Central del Paraguay; Presupuesto Anual de la SEDECO. -

Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor y el Usuario

Se ha elaborado y diseñado el Plan de Capacitaciones a Consumidores, Usuarios, Proveedores y Público en General según Resolución SDCU N° 400 /22, adicionalmente esta normativa aprueba el formulario digital de inscripción, mecanismo que cuenta la SEDECO para el cumplimiento de lo dispuesto en su normativa sobre la "Difusión de los derechos y deberes como también realizar acciones de información y educación al consumidor" establecido en la Ley N° 4974/2013 "DE LA SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO".

Esta herramienta permitió a Consumidores, Proveedores y Público en General de Paraguay y el mundo a acceder a las presentaciones en tiempo real, con la posibilidad de obtener certificados digitales de participación, las transmisiones se realizan en vivo por el Facebook Live.

Asimismo, se puede ingresar al sitio web, a modo de acceder a las capacitaciones brindadas de manera gratuita y con disponibilidad de realizar descargas de las presentaciones (formato PDF) y observar los videos en cualquier horario.

Con la implementación del Formulario Digital de Inscripción para participar de las Capacitaciones Virtuales (enlace: <https://forms.gle/z5fr9hFGPdAMhX6B9>) se ha logrado la obtención de informaciones como: Nombre y Apellido, Correo Electrónico, Nivel Educativo (Escolar Básica, Media, Superior, Otro), si es un Consumidor o Proveedor, si es un Proveedor, a la opción para identificar a que rubro pertenece y el Registro Único de



20 BAGP Balance Anual de Gestión Pública

ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



Contribuyente (RUC), Género, Edad, Ciudad y País, datos importantes de Consumidores y/o Proveedores que participan de las jornadas. Además, se ha incorporado un campo de Comentarios y Sugerencias, permitiendo un mayor acercamiento con los participantes y una herramienta de mejora del proceso.

De Enero a Junio de 2022 se realizaron 13 jornadas en el marco de las Capacitaciones Virtuales, registrando 1.485 Consumidores/Usuarios y 88 Proveedores registrados en el formulario digital de inscripción, lo que en relación a la meta establecida para el primer semestre 2022 representa un **cumplimiento del 93%**

Las grabaciones realizadas de las capacitaciones, de Enero a Junio 2022, se encuentran disponibles en <http://www.sedeco.gov.py/index.php/publica/capacitaciones-virtuales>

En cuanto a las capacitaciones realizadas en el primer semestre se contó con participación de representantes de instituciones de la: Dirección Contra Hechos Punibles Económicos y Financieros - Policía Nacional, CAVIDA S.A., Universidad Pontificia Comillas de España, Foro COMPAL de NNUU, Ministerio de Industria y Comercio, WWF-Paraguay, Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología – INTN, Pacto Global – Paraguay, Superintendencia de Industria y Comercio – Rep. de Colombia, Consumers International, Equifax – Paraguay y de la SEDECO.

Para este semestre se han diseñado los flayers de invitación mediante la plataforma CANVA lo que permite una mejor presentación en la difusión de los eventos de capacitación.

- El 90% manifestó contar con una Educación Superior, 5% Otro, Educación Media el 4% y Escolar Básica el 1%.
- En tanto que 94% fueron Consumidores y 6% Proveedores.
- El 66% correspondió al género Femenino y 34% al Masculino.
- El promedio de edad de los participantes es de 32 años.
- Los participantes provienen de los siguientes países: Paraguay, Bolivia, Brasil, Rep. Dominicana, Chile, México, Uruguay, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú y Panamá.

La coordinación de actividades a distancia o remota presenta un gran desafío que depende en gran medida de las condiciones del servicio de internet, la velocidad, etc, además de una buena sincronización con los expositores de las otras instituciones, teniendo en cuenta la necesidad de una buena conexión y sincronización para iniciar el curso.

La realización en forma conjunta con funcionarios de las NNUU para la realización del Foro COMPAL permitió mejorar los programas de los eventos de capacitación, volviendo a las actividades más interactivas con los participantes.

En vista a la necesidad de contar con la estructura adecuada, hoy día la Dirección posee una nueva notebook y el registro en la Plataforma ZOOM, lo que permite optimizar la calidad y el servicio de las capacitaciones, además de dar una imagen institucional.

No se logró cumplir con la meta propuesta debido a que actualmente la Dirección de Capacitación y Comunicación coadyuva en varios trabajos dentro del marco de las Reuniones Virtuales (CT7) del Comité Técnico N° 7 "De Defensa del Consumidor – MERCOSUR" y la Presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor - FIAGC.

Actividades por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor:

Correcaminata "Todos Somos Consumidores – Segunda Edición"

Entre el sábado 12 y domingo 13 de marzo la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) realizó, en la modalidad a distancia, la Correcaminata "Todos Somos Consumidores – Segunda Edición".

En total se inscribieron 400 personas de 27 ciudades del país por citar algunas: Asunción, Villarrica, Vaquería, San Antonio, La Colmea, Pedro Juan Caballero, Caaguazú, Areguá, San Bernardino, entre otras, con participación del 62% de mujeres y el 38% de hombres.

Esta actividad conmemora el Día Mundial de los Derechos del Consumidor celebrado el 15 de marzo de cada año, una fecha importante para promover la difusión de los derechos fundamentales que asisten a los



ABG. HUGO GORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



consumidores, exigiendo su protección y respeto frente a los abusos de los mercados, además de sensibilizar y generar proveedores comprometidos.

El Palacio de López se iluminó de turquesa en conmemoración al “Día Mundial de los Derechos del Consumidor”

Como Presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor- FIAGC la SEDECO ha impulsado la iniciativa de establecer un color que identifique a los Consumidores y en forma unánime se ha decidido que el Turquesa sea el color del Consumidor, por estar relacionado con compras estables, racionales y reflexivas.

Revista SEDECO PARAGUAY:

La Revista “SEDECO Paraguay” elaborada y diseñada en el marco de un convenio de cooperación con una agencia publicitaria, la cual representó “cero” guaraníes de egreso a la Institución para su publicación, contando con 10.500 ejemplares que fueron distribuidos en el Diario ABC COLOR el día lunes 27 de junio de 2022.

De Julio a Diciembre de 2022 se realizaron 08 jornadas en el marco de las Capacitaciones Virtuales, registrando 1.384 Consumidores/Usuarios nacionales y extranjeros y 172 Proveedores nacionales y extranjeros registrados en el formulario digital de inscripción, lo que en relación a la meta establecida para el periodo 2022 representa un cumplimiento del 74%

En cuanto a las capacitaciones realizadas en el segundo semestre se contó con participación de representantes de las siguientes instituciones: Equifax – Paraguay, Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición, Experto Argentino en materia de Defensa del Consumidor y Banco Central del Paraguay de la SEDECO.

Para este semestre se han diseñado los flyers de invitación mediante la plataforma CANVA lo que permite una mejor presentación en la difusión de los eventos de capacitación.

En cuanto a los participantes de Enero a Diciembre 2022:

- El 90% manifestó contar con una Educación Superior, 5% Otro, Educación Media el 4% y Escolar Básica el 1%.
- En tanto que 92% fueron Consumidores y 8% Proveedores.
- El 67% correspondió al género Femenino y 33% al Masculino.
- El promedio de edad de los participantes es de 34 años.
- Los participantes provienen de los siguientes países: Paraguay, Bolivia, Brasil, Rep. Dominicana, Chile, México, Uruguay, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, España y Panamá.

Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor y el Usuario

Consultas y Reclamos

La Dirección de procedimientos ha realizado las siguientes gestiones en el primer semestre:

Con relación al indicador de Consultas Atendidas en enero 614, febrero 573, marzo 689, abril 514, mayo 624 y junio 698 sumando un total de 3712, las cuales fueron evacuadas en su totalidad.

Con relación al indicador de Reclamos-Procesados y Resueltos en el primer semestre han ingresado en el mes de enero 271, febrero 336, marzo 404, abril 62, mayo 57 y junio 85, totalizando la cantidad de 1.215 reclamos. De los cuales se han remitido a la Dirección de Asuntos Jurídicos para sumarios administrativos la cantidad de 118 expedientes, el resto corresponde a expedientes con resolución de homologación, archivo, desistimiento y caducidad.



21. BAGP Balance Anual de Gestión Pública

ABC HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



Considerando las gestiones realizadas y en virtud a la misma, la Dirección de Procedimientos ha logrado realizar 510 audiencias conciliatorias. En la etapa de mediación se han llegado a 164 acuerdos conciliatorios entre consumidores usuarios y proveedores, lo cual satisface los requerimientos en cuanto a la protección al consumidor. Con relación al valor cuantía del primer semestre el mismo asciende a Gs. 919.509.351 (novecientos diez y nueve millones quinientos nueve mil trescientos cincuenta y un guaraníes).

En la actualidad se han fortalecido los procedimientos para el tratamiento de los reclamos ingresados logrando de esa manera aumentar la cantidad de audiencias conciliatorias y de esa forma llegar a más consumidores y usuarios.

A la fecha del presente informe cualitativo, la Dirección de Procedimientos ha logrado tener al día, en tiempo real, los expedientes de reclamos ingresados, así como la respuesta a las consultas de consumidores y usuarios ingresadas.

Con relación al ejercicio 2021 se vio la necesidad de ajustar las metas debido a la cantidad de recursos humanos con que cuenta la Dirección de Procedimientos Y de esa forma cumplir con las metas fijadas para el ejercicio fiscal 2022.

No obstante, para aumentar el alcance a consumidores y usuarios en tiempo y forma se requiere de mayor concurso de talentos humanos idóneos para optimizar los servicios brindados por la SEDECO. Así como que la Dirección cuente con los bienes muebles (sillas adecuadas, impresoras, equipos de aire acondicionado y computadoras de mejor performance. necesarios para brindar el confort al personal en funciones.

Con relación al indicador de Consultas Atendidas, han sido atendidas: en julio 623, agosto 551, septiembre 534, octubre 681, noviembre 547 y diciembre 440, sumando un total de 3.376 consultas, las cuales fueron evacuadas en su totalidad.

Con relación al indicador de Reclamos Procesados y Resueltos en el segundo semestre han ingresado en el mes de julio 95, agosto 75, septiembre 101, octubre 80, noviembre 41 y diciembre 61, totalizando la cantidad de 453 reclamos. De los cuales se han remitido a la Dirección de Asuntos Jurídicos para sumarios administrativos la cantidad de 134 expedientes, el resto corresponde a expedientes con resolución de homologación, archivo, desistimiento y caducidad.

Considerando las gestiones realizadas y en virtud a la misma, la Dirección de Procedimientos ha logrado realizar 475 audiencias conciliatorias. En la etapa de mediación se han llegado a 100 acuerdos conciliatorios en audiencias, y, acuerdos previos a las audiencias conciliatorias 109 entre consumidores usuarios y proveedores, lo cual satisface los requerimientos en cuanto a la protección al consumidor. Con relación al valor cuantía del segundo semestre el mismo asciende a Gs. 948.142.554.- (GUARANIES novecientos cuarenta y ocho millones ciento cuarenta y dos mil quinientos cincuenta y cuatro) En la actualidad se han fortalecido los procedimientos para el tratamiento de los reclamos ingresados logrando de esa manera armonizar la cantidad de audiencias conciliatorias y de esa forma llegar a más consumidores y usuarios.

A la fecha del presente informe cualitativo, la Dirección de Procedimientos ha logrado tener al día, en tiempo real, los expedientes de reclamos ingresados, así como la respuesta a las consultas de consumidores y usuarios ingresadas.

Fiscalizaciones, Verificaciones y Monitoreo de Precios

Fiscalización y Verificación a Proveedores en la Capital – Asunción y Ciudades del Departamento Central. Estos operativos se realizan de oficio o a pedido de parte (en respuesta a reclamos y denuncias de Consumidores y Usuarios a través de los canales oficiales habilitados para el efecto). Asimismo, como actividad fijada en POI – Se realizó monitoreo de precios de la Canasta Básica Familiar, Insumos Covid-19 y Repelentes de Mosquitos.



ABG. HUGO CARRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



Considerando las gestiones realizadas y en virtud a la misma, la dirección de Fiscalización ha logrado visitar, durante el primer semestre, a 266 proveedores. Labrando 25 Actas de Fiscalización y 12 Actas de Verificación, y realizando monitoreo de precios en 229 locales comerciales, supermercados y farmacias, ubicados en el área Central y Capital.

En cuanto a las actas de fiscalización y Verificación, se logró la adecuación de los proveedores a las normativas y en otros casos fueron remitidos a la Dirección de Asuntos Jurídicos para su procesamiento y sumario respectivo. Se logró también la atención y solución de los reclamos de los Consumidores que fueron acompañados por los fiscalizadores, labrando actas, obteniendo satisfacer los reclamos presentados, cuya cuantificación en cifras en guaraníes es de aproximadamente de 3.794.999; Gs. 2.315.399 según Acta N° 412/2022 y Gs. 1.479.600 aprox. (216 dólares americanos, cambiados en Maxi Cambios) según Acta N° 512/2022.

En relación al semestre anterior, se logró visitar a más proveedores, en la capital y ciudades del Departamento Central se realizaron monitoreo de precios de la "Canasta Básica Familiar" en los supermercados, a más de 40 mensuales, así también el monitoreo de precios de insumos COVID-19 en el marco de la prevención y repelentes de mosquitos, en el marco de prevención del Dengue.

Estos monitoreos son publicados en la web institucional, el último día de cada semana, individualizando nombres y ubicación real de cada supermercados y farmacias visitadas, a fin de proporcionar a Consumidores y Usuarios la información necesaria con el propósito de garantizarles el goce de la libre elección y al mismo tiempo controlar el mercado, garantizando la competencia y la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Es importante destacar que en todos los locales comerciales (proveedores) visitados en carácter de fiscalización y verificación se deja adherida una calcomanía seriada, en la que consta de la visita, lema institucional y los contactos de reclamos, como también de dos códigos QR para la obtención de los formularios de reclamos de parte de cualquier interesado. Este aporte de la Dirección de Fiscalización resulta de suma importancia para la transparencia y el acceso a la institución a través de los medios previstos para la atención de los reclamos, denuncias o consultas que los Consumidores y Usuarios requieren.

Fiscalización y Verificación a Proveedores en la Capital – Asunción y Ciudades del Departamento Central.
Estos operativos se realizan de oficio o a pedido de parte (en respuesta a reclamos y denuncias de Consumidores y Usuarios a través de los canales oficiales habilitados para el efecto). Asimismo, como actividad fijada en POI – Se realizó monitoreo de precios de la Canasta Básica Familiar, Insumos Covid-19 y Repelentes de Mosquitos.

Considerando las gestiones realizadas y en virtud a la misma, la dirección de Fiscalización ha logrado visitar, durante el segundo semestre, a 492 proveedores. Labrando 37 Actas de Fiscalización y 13 Actas de Verificación, y realizando monitoreo de precios en 69 locales comerciales, supermercados y farmacias, ubicados en el área Central y Capital.

En relación al semestre anterior se logró visitar a más proveedores en la capital y ciudades del Departamento Central. Se realizaron monitoreo de precios de la "Canasta Básica Familiar" en los supermercados, así también el monitoreo de precios de insumos COVID-19 hasta la vigencia de la pandemia en el marco de la prevención del coronavirus y Repelentes de mosquitos, en el marco de prevención del Dengue.

Estos monitoreos son publicados en la web institucional, el último día de cada semana, individualizando nombres y ubicación real de cada supermercados y farmacias visitadas, a fin de proporcionar a Consumidores y Usuarios la información necesaria con el propósito de garantizarles el goce de la libre elección y al mismo tiempo controlar el mercado, garantizando la competencia y la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Se ha realizado controles en el trascurso de los juegos ODESUR (Organización Deportiva Suramericana), con relación a los rechazos de dólares americanas.



BAGP Balance Anual de Gestión Pública

ADG. HUGO CORRALES

Director de Procedimientos

SEDECO



Contrales a la información de nombres técnicos en los carteles informativos de precios de las estaciones de servicio. Muchos de los cuales, ya los han puesto en condiciones (los carteles).

Es importante destacar que en todos los locales comerciales (proveedores) visitados en carácter de FISCALIZACIÓN Y VERIFICACIÓN se deja adherida una calcomanía seriada, en la que consta de la visita, lema institucional y los contactos de reclamos, como también de dos códigos QR para la obtención de los formularios de reclamos de parte de cualquier interesado. Este aporte de la Dirección de Fiscalización resulta de suma importancia para la transparencia y el acceso a la institución a través de los medios previstos para la atención de los reclamos, denuncias o consultas que los Consumidores y Usuarios requieren.

Sumarios Administrativos (Denuncias: Ordinaria / Oficio)

Los análisis de los expedientes, Sumarios Administrativos Ordinarios como en los Sumarios de Oficio, han sido diligenciadas de tal manera que actualmente, todos los expedientes vigentes se encuentran al día en consideración a los plazos procesales previstos, sean los proyectos y conclusiones de estos, como los Informe de los procesos sumariales.

Se observan además las actividades cotidianas de los funcionarios como la atención de consultas, y reclamos varios, a ambas partes, derivadas a esta Dirección mediante llamadas telefónicas, consultar personales o correos electrónicos, por las demás direcciones, en base al tenor jurídico de las mismas.

También se computan los pedidos de dictámenes jurídicos, las notas aclaratorias y el retorno a las consultas por parte de la ciudadanía a través del portal de Información Pública de esta Secretaría.

En el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2022, el porcentaje de Expedientes de Sumarios Administrativos resueltos, tanto los Sumarios ordinarios como los sumarios de oficio, de entre los que se observan los concerniente a la Ley 1.334/98, Ley 5.830/17 (No Molestar) y Ley 6.366/20 (Datos Crediticios Personales), que englobados, sobre la base de la meta planificada de 180 expedientes, se han alcanzado y superado el cumplimiento de esta meta, con 182 expedientes debidamente notificados a las partes dando así la cifra de 101% de las mismas, aunque aún no se puede precisar el porcentaje de resoluciones recurridas ante el Tribunal en lo contencioso administrativo.

Cabe señalar además los altos valores obtenidos en el marco de multas y sanciones a los proveedores infractores como la devolución de las contraprestaciones pagadas por los consumidores.

La Dirección afronta un déficit de personal, considerando el escaso plantel de funcionarios quienes deben afrontar un gran volumen de Expedientes ingresados a esta dependencia para el análisis de rigor y trámite administrativo acorde.

Falta un esquema procedimental interno para determinar el curso administrativo y correspondiente control de los plazos procesales previstos en el marco legal vigente, evitando la mora procesal y posterior caducidad de estos.

Como Lección aprendida tenemos la implementación de la comunicación electrónica como vía de comunicación más directa y fluida con las partes en los procesos, tal como las notificaciones electrónicas en el marco de los Sumarios administrativos ordinarios y Sumarios de Oficio.

Los análisis de los expedientes, Sumarios Administrativos Ordinarios como en los Sumarios de Oficio, han sido diligenciadas de tal manera que actualmente, todos los expedientes vigentes se encuentran al día en consideración a los plazos procesales previstos, sean los proyectos y conclusiones de estos, como los Informe de los procesos sumariales.

Se observan además las actividades cotidianas de los funcionarios como la atención de consultas, y reclamos varios, a ambas partes, derivadas a esta Dirección mediante llamadas telefónicas, consultar personales o correos electrónicos, por las demás direcciones, en base al tenor jurídico de las mismas. También se computan los



ABC. HUGO CORRALES
Director de Proc. Alternos
SEDECO



pedidos de dictámenes jurídicos, las notas aclaratorias y el retorno a las consultas por parte de la ciudadanía a través del portal de Información Pública de esta Secretaría.

En el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2022, el porcentaje de Expedientes de Sumarios Administrativos resueltos, Sumarios Ordinarios como Sumarios de Oficio, en los que se observan aquellos que infringen las Leyes 1.334/98, 5.830/17 (No Molestar) y 6.366/20 (Datos Crediticios Personales), englobados, sobre la base de la meta planificada de 212 expedientes, no se han superado, lográndose 205 expedientes debidamente notificados a las partes dando la cifra de 97% de las mismas, en cambio si se puede destacar el porcentaje de Resoluciones Recurrídas Procesada en el año 2022. Fueron confirmadas ante el Tribunal de Cuentas Primera Sala fueron 13 (trece); Segunda Sala fueron 07 (siete), y las Resoluciones confirmadas ante la C.S.J. fueron 11 (once).

Cabe señalar además los altos valores obtenidos en el marco de multas y sanciones a los proveedores infractores como la devolución de las contraprestaciones pagadas por los consumidores. Total de Jornales mínimos en el segundo semestre, 20.970; Devolución consumidor: Gs. 107.498.827 (USD 10.550).



[Handwritten signature]
ABC. HUGO CÓRRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



ANEXO II

➤ **Recursos Humanos**

Recursos Humanos (Talentos Humanos) - Fuerza Laboral			
Descripción	Mujer	Hombre	Total
Total Recursos Humanos Activos (a+b+c)	22	27	49
(*) Recursos Humanos Activos Nombrados (a)	12	16	28
Recursos Humanos Contratados (b)	0	0	0
Recursos Humanos Contratados (c)	10	11	21
Recursos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados, Comisionados que posean Título Universitario)	20	20	40
Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento)	19	24	43
Recursos Humanos Comisionados a otras Instituciones	2	2	4

Funcionarios Nombrados que prestan servicios en Otras Instituciones:

Institución	Cantidad de Funcionarios
Ministerio de Industria y Comercio (MIC)	2
Tribunal Superior de Justicia Electoral (TSJE)	1
Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE)	1
Total	4



ABG. HUGO CORRALES
Director de Procedimientos
SEDECO



Contactos:

- ✓ Nombre y Apellido: Juan Marcelo Estigarribia López
- ✓ Dependencia: Secretario Ejecutivo
- ✓ Dirección de correo electrónico institucional: jestigarribia@sedeco.gov.py
- ✓ N° de teléfono institucional: 051 524455

- ✓ Nombre y Apellido: Héctor Rodrigo Caballero Cañisá
- ✓ Dependencia: Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ Dirección de correo electrónico institucional: hcaballero@sedeco.gov.py
- ✓ N° de teléfono institucional: 051 524455 Int. 450



[Handwritten signature]
ABG. HUGO CORRALES
Director de Proej. Jmimentos
SEDECO

Nivel: 23 ENTES AUTÓNOMOS Y AUTÁRQUICOS
Entidad: 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
Clase Prog.: 1 PROGRAMA CENTRAL
Programa: 1 PROGRAMA CENTRAL
Proy./Act.: 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

N°	Denominación	Metas				Ejecución Financiera		
		Unidad	Meta Anual	Avance Acumulado	%	Plan Financiero Anual	Ejecución Acumulada	%
1	GESTION ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL	ADM	0	0	0,00	5.414.926.412	5.348.001.226	98,76
						5.414.926.412	5.348.001.226	98,76

Proy./Act.: 2 SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resultado Inmediato: CONSUMIDORES, USUARIOS, PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS Y CIUDADANIA EN GENERAL RECIBEN SERVICIOS INFORMATIVOS.

N°	Denominación	Metas				Ejecución Financiera		
		Unidad	Meta Anual	Avance Acumulado	%	Plan Financiero Anual	Ejecución Acumulada	%
1	SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	SERVICIOS	4.256	3.150	74,03	0	0	0,00
						0	0	0,00

Proy./Act.: 3 INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Resultado Inmediato: CONSUMIDORES, USUARIOS Y CIUDADANIA EN GENERAL RECIBEN BIENES Y SERVICIOS CONFORME A SUS DERECHOS.

N°	Denominación	Metas				Ejecución Financiera		
		Unidad	Meta Anual	Avance Acumulado	%	Plan Financiero Anual	Ejecución Acumulada	%
1	INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	INSP.	8.064	9.400	116,57	134.049.408	133.628.008	99,69
						134.049.408	133.628.008	99,69


Tablo Guillén Báez
Dir. de Def. de Finanzas - D.A.F.
Ministerio de Hacienda del Consumidor y el Usuario


Director Rodrigo Gabariete-C.
Director - Administración y Finanzas
SEDECO


Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario
SEDECO



MINISTERIO DE HACIENDA
Sub Secretaría de Estado de Administración Financiera
Dirección General de Presupuesto
Ejercicio 2022

Referencia Semáforo	Rango	Porcentaje (%)
●	Critico	0 a 29
●	Aceptable	30 a 64
●	Satisfacción	65 a 100
●	Alerta	Igual o mayor a 100

PPR

AVANCE DE INDICADORES - DESAGREGADOS HASTA NIVEL DEPARTAMENTOS/DISTRITOS

Planificación Año 2022 - Vig. 01 - Nivel de detalle 21 hasta 23 - Dirección de Gestión de Recursos Humanos - Dirección de Gestión de Recursos Humanos - Dirección de Gestión de Recursos Humanos - Dirección de Gestión de Recursos Humanos

ENTIDAD: 23 - 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
CLASE DE PROGRAMA: 1 PROGRAMA CENTRAL
PROGRAMA: 1 PROGRAMA CENTRAL

ACTIVIDAD/PROYECTO: 2 SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR
SUB CLASIFICACION DE LA ACTIVIDAD: MISIONAL

Matrícula de Capacitación

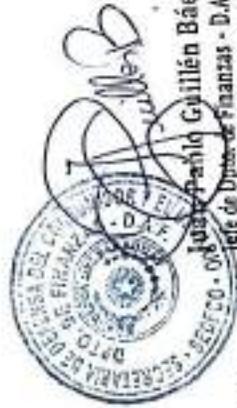
- 1. - Contiene la meta correspondiente a la población por sexo, entidad, entidad o entidad.
- 2. - Contiene la meta correspondiente a la suma de las metas anteriores.
- 3. - Contiene la meta correspondiente a la suma de las metas anteriores, por sexo, entidad, entidad o entidad.

DETALLE DEL ID

COD	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	MES	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: CAPACITACIONES	TIPO DE POBLACION: 3 HOGARES, ENTIDADES U OTROS		FRECUCENCIA DE MEDICION: ANUAL	OBSERVACION / DESVIÓ
					NUMERADOR TOTAL	AVANCE NUMERADOR TOTAL		
496	CONCENTRACION DE CAPACITACIONES EN DEFENSA DEL CONSUMIDOR REALIZADAS		NOVIEMBRE		43	21	48,37	
			99 PAIS		43	21	48,37	
			TOTAL		43	21	48,37	

DETALLE DEL ID

COD	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	MES	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: PERSONAS	TIPO DE POBLACION: 1 PERSONAS		FRECUCENCIA DE MEDICION: ANUAL	OBSERVACION / DESVIÓ
					MUJERES	HOMBRES		
1116	CONCENTRACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS CAPACITADOS		NOVIEMBRE		2.000	2.000	100,00	
			99 PAIS		2.000	2.000	100,00	
			TOTAL		2.000	2.000	100,00	



18/01/2023 13:19
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



Director
Dr. Héctor Rodrigo Caballero C.
SEDEC



SEDEC
Luz Marina Estuambia López
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



MINISTERIO DE HACIENDA
Sub Secretaría de Estado de Administración Financiera
Dirección General de Presupuesto
Ejercicio 2022

Referencia	Rango	Porcentaje (%)
Semiforo	0 a 69	0 a 69
	70 a 84	70 a 84
	85 a 100	85 a 100
	Mayor a 100	Igual o mayor a 100

PPR
AVANCE DE INDICADORES - DESAGREGADOS HASTA NIVEL DEPARTAMENTOS/DISTRITOS

Presupuesto ANO 2022 - Vía 83 - Nivel detalle 27 hasta 23 - Unidad desde 26 hasta 26 - Clave Prog desde 0 hasta 9 - Pto desde 0 hasta 99 - Tipo Actividad desde 999 - Tipo Actividad desde 999 - No. desde 1 hasta 9999

ENTIDAD: 23 - 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

CLASE DE PROGRAMA: 1 PROGRAMA CENTRAL

PROGRAMA: 1 PROGRAMA CENTRAL

ACTIVIDAD/PROYECTO: 2 SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

SUB CLASIFICACION DE LA ACTIVIDAD: MISIONAL

Referencia	Clasificación de Medición	Descripción
1	Comando	La meta correspondiente a un período, por tener iguales condiciones en los meses de ejecución.
2	Normal	La meta correspondiente a la suma de los meses de ejecución.
3	Objetivo	La meta correspondiente al último mes de ejecución, con base en las condiciones específicas, como el número de los meses de ejecución, la naturaleza de la actividad, etc.

DETALLE DEL ID

COD.	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: PROVEEDORES	MES	TIPO DE POBLACION: 3 HOGARES, ENTIDADES U OTROS	POBLACION META 2022		FRECUENCIA DE MEDICION: ANUAL		OBSERVACION / DESVIÓ
						NUMERADOR TOTAL	AVANCE NUMERADOR TOTAL	% AVANCE / NUMERADOR	% AVANCE / NUMERADOR	
1117	POBLACION DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS CAPACITADOS			DICIEMBRE		213	260	123,01		
				TOTAL		213	260	123,01		
				99 PAIS		213	260	123,01		
				TOTAL		213	260	123,01		

ACTIVIDAD/PROYECTO: 3 INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

SUB CLASIFICACION DE LA ACTIVIDAD: MISIONAL

DETALLE DEL ID

COD.	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: INSPECCIONES	MES	TIPO DE POBLACION: 3 HOGARES, ENTIDADES U OTROS	POBLACION META 2022		FRECUENCIA DE MEDICION: ANUAL		OBSERVACION / DESVIÓ
						NUMERADOR TOTAL	AVANCE NUMERADOR TOTAL	% AVANCE / NUMERADOR	% AVANCE / NUMERADOR	
510	POBLACION DE CALIFICACIONES A PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS REALIZADAS			DICIEMBRE		242	237	98,35		
				TOTAL		242	237	98,35		
				99 PAIS		242	237	98,35		
				TOTAL		242	237	98,35		

18/01/2023 13:19



Juan Pablo Guillén Baez
Jefe de Dpto. de Finanzas - D.A.F.
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



CP Héctor Rodrigo Caballero C.
Director - Administración y Finanzas
SEDECO



María Marcela Estigarribia López
Ministra - Secretario Ejecutivo
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



MINISTERIO DE HACIENDA
Sub Secretaría de Estado de Administración Financiera
Dirección General de Presupuesto
Ejercicio 2022

Referencia Semáforo	Rango	Porcentaje (%)
Verde	0 a 69	
Amarillo	70 a 84	
Rojo	85 a 100	
	Mayor a mayor a 108	

PPR

AVANCE DE INDICADORES - DESAGREGADOS HASTA NIVEL DEPARTAMENTOS/DISTRITOS

Parámetro: Año 2022 - Vta. 00 - Nivel de los 25 Ind. 23 - Fecha de inicio: 28/11/2021 - Fecha de corte: 31/12/2021 - Pro. de los 25 Ind. 23 - Pro. de los 25 Ind. 23

ENTIDAD: 23 - 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
CLASE DE PROGRAMA: 1 PROGRAMA CENTRAL
PROGRAMA: 1 PROGRAMA CENTRAL

ACTIVIDAD/PROYECTO: 3 INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
SUB CLASIFICACION DE LA ACTIVIDAD: MISIONAL

Referencia	Clasificación de Medición	Descripción
1	1	La meta correspondiente a un período, por una o varias actividades de las mismas características.
2	2	La meta correspondiente a la parte de la meta correspondiente.
3	3	La meta correspondiente a una o varias actividades de las mismas características.

DETALLE DEL ID

COD.	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: PERSONAS	TIPO DE POBLACION: 1 PERSONAS		FRECUCENCIA DE MEDICION: ANUAL		OBSERVACION / DESVIO			
				POBLACION META 2022		N. AVANCE / NUMERADOR					
				MUJERES	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES	TOTAL	
1116	PROCENTAJE DE CONSULTAS ATENDIDAS	MESES	TODAS LAS EDADES	3.252	3.252	6.504	3.446	3.043	7.288	164,90	
				3.252	3.252	6.504	3.446	3.043	7.288	164,90	
				3.252	3.252	6.504	3.446	3.043	7.288	164,90	
				3.252	3.252	6.504	3.446	3.043	7.288	164,90	

DETALLE DEL ID

COD.	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: INSPECCIONES	TIPO DE POBLACION: 3 HOGARES, ENTIDADES U OTROS		FRECUCENCIA DE MEDICION: ANUAL		OBSERVACION / DESVIO		
				POBLACION META 2022		N. AVANCE / NUMERADOR				
				MUJERES	HOMBRES		MUJERES		HOMBRES	TOTAL
1119	PROCENTAJE DE RESOLUCIONES	MESES		832	832	1.664	1.658	1.658	164,90	
				832	832	1.664	1.658	1.658	164,90	
				832	832	1.664	1.658	1.658	164,90	
				832	832	1.664	1.658	1.658	164,90	



Pablo Guillén Báez
 Jefe de Dpto. de Finanzas - D.A.F.
 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



Rodrigo Caballero C.
 Director - Administración y Finanzas
 SEDECO



Marcelo Estigarribia López
 Ministro/Secretario Ejecutivo
 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



MINISTERIO DE HACIENDA
Sub Secretaría de Estado de Administración Financiera
Dirección General de Presupuesto
Ejercicio 2022

Referencia	Rango	Porcentaje (%)
Señalado	Critico	0 a 50
	Aceptable	70 a 94
	Satisfactorio	95 a 100
	Averia	Igual o mayor a 100

PPR
AVANCE DE INDICADORES - DESAGREGADOS HASTA NIVEL DEPARTAMENTOS/DISTRITOS

Programa: Año 2022 - Ver: 01 - Mod: 0001/21/11/2022 - Indicador: 26/27/2022 - Clasificación: 26/27/2022 - Pro: 0001/21/11/2022 - Población: 2022/2022 - Fecha: 01/11/2022

ENTIDAD: 23 - 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
CLASE DE PROGRAMA: 1 PROGRAMA CENTRAL
PROGRAMA: 1 PROGRAMA CENTRAL

ACTIVIDAD/PROYECTO: 3 INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
SUB CLASIFICACION DE LA ACTIVIDAD: MISIONAL

Referencia
Clasificación de Medición

Clasificación de Medición	Descripción
1 - Constante	La meta correspondiente al período, con sus ajustes correspondientes en las metas derivadas.
2 - Normal	La meta correspondiente a la fecha de los datos consignados.
3 - Variable	La meta correspondiente al último mes reportado, con sus ajustes correspondientes en las metas derivadas.

DETALLE DEL ID

COD.	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: EXPEDIENTES	MES	POBLACION META 2022		FRECUENCIA DE MEDICION: ANUAL
					NUMERADOR TOTAL	AVANCE NUMERADOR TOTAL	
1100	PORCENTAJE DE EXPEDIENTES DE SINDICADOS ADMINISTRATIVOS RESUELTOS			DECEMBRE	382	382	100.00
				ENERO	382	382	100.00
				TOTAL	764	764	100.00
				RE PASE	382	382	100.00
				TOTAL	764	764	100.00

DETALLE DEL ID

COD.	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: INFORMES	MES	POBLACION META 2022		FRECUENCIA DE MEDICION: ANUAL
					NUMERADOR TOTAL	AVANCE NUMERADOR TOTAL	
1101	PORCENTAJE DE IMPORTE DE INFORME DE NUMEROS Y/O DEPENDIENCIAS CON RELACION AL SECT			DECEMBRE	54	54	100.00
				ENERO	54	54	100.00
				TOTAL	108	108	100.00
				RE PASE	54	54	100.00
				TOTAL	108	108	100.00

DETALLE DEL ID

COD.	INDICADOR	NIVEL DE INDICADOR: PROCESO	UNIDAD DE MEDIDA VARIABLE: SENTENCIAS	MES	POBLACION META 2022		FRECUENCIA DE MEDICION: ANUAL
					NUMERADOR TOTAL	AVANCE NUMERADOR TOTAL	
1102	PORCENTAJE DE RESOLUCIONES RECURSOS PROCESUALES			DECEMBRE	12	12	100.00
				ENERO	12	12	100.00
				TOTAL	24	24	100.00
				RE PASE	12	12	100.00
				TOTAL	24	24	100.00

19/01/2023 13:19

4 / 4

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Director - Pablo Guillén Bález
Vice-Dtco de Finanzas - D.A.F.
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

