MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2020

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 2022, se ha incrementando en 53,010 el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (de 34,200 en 2016 a 53,010 en 2022)*
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 INICIAL	META REPROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE ALERTAS Y PROBLEMAS
1	**Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.**			**Persona**	**41,724**	**49,063**	**1,527**	**3,356**	**3,399**	**1,827**	**948**	**2,232**	**1,323**	**1,174**	**927**	**1,433**	**2,159**	**2,065**	**22,370**	**46%**	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		**Persona**	**38,102**	**42,239**	**1,216**	**2,920**	**3,231**	**1,419**	**750**	**1,839**	**729**	**643**	**506**	**1,088**	**940**	**1,264**	**16,545**	**39%**	En la Sede Central, manifiesta el Jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Usuario, que debido a la pandemia del COVID-19 y el confinamiento no se pueden realizar las capacitaciones, hasta nuevas ordenes presidenciales. Sin embargo, las Sedes Departamentales realizaron capacitaciones personalizadas en Tiendas de barrio y otros comercios.
			Personas capacitadas	Persona	21,418	23,279	412	1,872	1,942	533	87	1,102	46	30	18	682	541	1,060	8,325	36%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,684	18,960	804	1,048	1,289	886	663	737	683	613	488	406	399	204	8,220	43%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	**3,622**	**6,824**	**311**	436	168	408	**198**	**393**	594	**531**	**421**	**345**	1,219	801	5,825	**85%**	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	META REPROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	%AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE /ALERTAS /PROBLEMAS
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	**12,099**	**12,792**	**799**	**1,286**	**860**	**197**	**838**	**1,170**	**438**	**534**	**842**	**935**	**996**	**818**	**9,713**	**76%**	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,836	10,342	722	1,229	832	140	216	199	197	498	631	743	836	592	6,835	66%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	763	700	77	57	28	57	21	71	52	36	127	192	160	208	1,086	155%	
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	500	1,750	0	0	0	0	601	900	189	0	84	0	0	18	1,792	102%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	10,608	21,340	1,300	1,681	1,538	2,231	4,518	2,166	2,083	4,003	1,482	1,385	1,544	953	24,884	117%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores .	Evento	663	793	21	48	32	8	7	18	4	3	2	400	445	148	1,136	143%	En el presente mes se incremento esta acción de trabajo debido a que las Sedes Departamentales impartieron conferencias personalizadas en Tiendas de Barrio y en Comercios.
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	1,250	6	6	7	6	173	188	218	222	221	204	193	161	1,605	128%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	450	65	0	46	8	23	18	94	66	97	70	53	10	550	122%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	93,329	122,539	2,526	8,330	9,285	5,172	38,227	3,885	697	471	524	2,341	1,453	1,702	74,613	61%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	META REPROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	%AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE ALERTAS / PROBLEMAS
Acción		*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.*																			
Actividad		*Servicios de Supervisión del Comercio Interno.*																			
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	46,095	59,712	4,430	6,901	4,953	4,200	3,350	4,521	3,669	4,059	4,054	5,173	4,778	3,459	53,547	90%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	45,475	58,410	4,379	6,830	4,897	4,200	3,337	4,497	3,661	4,024	3,878	5,119	4,738	3,445	53,005	91%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	620	1,302	51	71	56	0	13	24	8	35	176	54	40	14	542	42%	
Actividad		*Intervenciones realizadas para la atención de la Emergencia COVID-19*																			
		Intervenciones realizadas para la atencion de la Emegencia COVID-19		Documento	1													1	1		
		Personas beneficiadas con dotación de mascarilla comunitaria en los mercados municipales en atención a la Emergencia COVID-19		Persona	170,000													128,500	128,500	76%	

Licda. Silvia Lorena Escobar Santos
Directora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
MINISTERIO DE ECONOMÍA