

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 VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE /ALERTAS / PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.			Persona	41,724	1,527	3,356	3,399	8,282	20%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	38,102	1,216	2,920	3,231	7,367	19%	
			Personas capacitadas	Persona	21,418	412	1,872	1,942	4,226	20%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,684	804	1,048	1,289	3,141	19%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	3,622	311	436	168	915	25%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	12,099	799	1,286	860	2,945	24%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,836	722	1,229	832	2,783	26%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	763	77	57	28	162	21%	
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	500	0	0	0	0	0%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE /ALERTAS / PROBLEMAS
			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	1,300	1,681	1,538	4,519	43%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	663	21	48	32	101	15%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	6	6	7	19	33%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	65	0	46	111	37%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	93,329	2,526	8,330	9,285	20,141	22%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	0	0	0	0	0%	
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											
<i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>											
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	46,095	4,430	6,901	4,953	16,284	35%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	45,475	4,379	6,830	4,897	16,106	35%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	620	51	71	56	178	29%	



Lidia Fabiola Esteban de Ortega
 Subdirectora en Funciones
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
 MINISTERIO DE ECONOMÍA