

MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

MATRIZ DE PLANEACIÓN 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 A.G. 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	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE (RIESGOS / PROBLEMAS)	
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.	Consumidores y usuarios capacitados sobre 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	20,305	41%		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 realizan capacitaciones personalizadas en Tiendas de barrio y otros comarcos.
			Personas capacitadas	Persona	21,418	23,379	412	1,872	1,942	533	87	1,102	46	30	18	682	541	7,265	31%		
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,684	18,960	804	1,048	1,289	886	663	737	683	613	488	406	399	8,016	42%		
	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	5,024	74%		

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	META REPROGRAMADA	AVANCE ACUMULADO												AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE (ALERTAS Y PROBLEMAS)
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
2	Supervisión 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	50,088	84%	
		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	49,560	85%	
		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	528	41%	

Actividad **Verificación y vigilancia de las obligaciones de los proveedores para beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos empujados en la Ley de protección al consumidor Decreto 6-2003 y su Reglamento. A.G. 777-2003. Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.**

Actividad **Servicios de Supervisión del Comercio Interno.**



Director

**Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
Ministerio de Economía**