

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	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELATIVA ALERIAS / PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.			Persona	41,724	48,086	1,527	3,356	3,399	1,827	948	2,232	1,323	1,174	927	1,433	18,146	38%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	38,102	43,307	1,216	2,920	3,231	1,419	750	1,839	729	643	506	1,088	14,341	33%	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.
			Personas capacitadas	Persona	21,418	23,705	412	1,872	1,942	533	87	1,102	46	30	18	682	6,724	28%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,684	19,601	804	1,048	1,289	886	663	737	683	613	488	406	7,617	39%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	3,622	4,779	311	436	168	408	198	393	594	531	421	345	3,805	80%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	META REPROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	HECHOS RELEVANTES / 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 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.																
2	Supervisión para el cumplimiento de sus obligaciones	8		Evento	46,095	65,411	4,430	6,901	4,953	4,200	3,350	4,521	3,669	4,059	4,054	5,173	45,310	69%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	45,475	64,109	4,379	6,830	4,897	4,200	3,337	4,497	3,661	4,024	3,878	5,119	44,822	70%	
		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	488	37%	



Lileña Silvia Lorenza Escobar Santos

Directora

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DINACO-
 MINISTERIO DE ECONOMÍA