

MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2021
SEGUIMIENTO MENSUAL Y CUATRIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE METAS FÍSICAS



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 2023 se ha incrementado en 28% el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones, lo que genera personas más informadas (40,377, línea base en 2019).

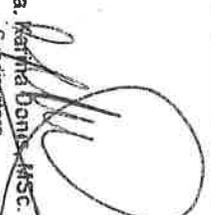
INDICADOR Crecimiento en la atención de los derechos y obligaciones del consumidor.

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.	PROYECTO	SUBPROYECTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	PERIODO												AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
						ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.	Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.	Personas capacitadas	Persona	19,948	697	111	656	176	786	1,227	2,745	3,341	9,739	49%				
				Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,723	336	305	364	290	329	321	284	243	2,472	15%				
				AutORIZACIÓN de libro de quejas	Entidad	11,000	618	994	723	788	1,013	1,092	973	830	7,031	64%				
				Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	126	0	0	11	7	76	16	20	256	32%				
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	1,800	0	0	1,838	0	0	0	0	11	0	1,849	103%				
			Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.	Persona	6,000	465	504	538	392	494	423	335	307	3,058	51%					

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	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	12,000	1,900	2,357	1,540	1,221	1,448	1,105	1,158	1,443	12,172	101%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	638	129	9	42	12	34	57	72	99	454	71%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	38	166	175	133	186	131	135	134	162	1,222	2107%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	11	19	29	1	0	1	142	47%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	89,813	3,226	637	1,397	399	2,975	10,474	2,598	725	22,431	25%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
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													
Actividad			Servicios de Supervisión del Comercio Interno.													
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan	Evento	53,252	3,717	7,873	3,761	4,388	6,666	6,708	6,109	5,175	44,397	83%	
			Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela	Evento	52,708	3,710	7,832	3,711	4,349	6,618	6,642	6,034	5,089	43,985	83%	
				Evento	544	7	41	50	39	48	66	75	86	412	76%	


Licda. Karina Doria HSC
 Subdirectora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-