

MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021



MINISTERIO DE ECONOMÍA
COMERCIO INTERNO

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 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	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.	Personas capacitadas y asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	43,342	1,498	720	1,358	858	1,609	1,971	3,364	3,891	2,349	4,152	6,004	7,853	35,627	82%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.	Personas capacitadas y asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	21,848	697	111	656	176	786	1,227	2,745	3,341	1,759	1,798	3,665	4,662	21,623	99%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	17,014	336	305	364	290	329	321	284	243	243	1,792	1,929	3,088	9,524	56%	
			AutORIZACIÓN de libro de quejas	Entidad	10,845	618	994	723	788	1,013	1,092	973	830	759	952	962	759	10,463	96%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	126	0	0	11	7	76	16	20	31	53	68	62	470	118%	
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	3,950	0	0	1,838	0	0	0	11	0	0	1,794	280	339	4,262	108%	
			Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.	Persona	4,480	465	304	338	392	494	423	335	307	347	562	410	103	4,480	100%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION 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	17,200	1,900	2,357	1,540	1,221	1,448	1,105	1,158	1,443	2,164	1,315	890	882	17,423	101%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	676	129	9	42	12	34	57	72	99	54	97	39	306	950	141%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	1,696	166	175	133	186	131	135	134	162	124	72	137	125	1,680	99%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	11	19	29	1	0	1	13	28	74	22	279	93%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	95,190	3,226	637	1,397	399	2,975	10,474	2,598	725	2,485	14,994	1,077	12,569	53,556	56%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	0	0	0	0	0	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 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		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan	Evento	63,483	3,717	7,873	3,761	4,388	6,666	6,708	6,109	5,175	4,601	5,100	6,040	3,312	63,450	99.95%	
			Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gases propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela	Evento	62,833	3,710	7,832	3,711	4,349	6,618	6,642	6,034	5,089	4,561	5,017	5,978	3,259	62,800	99.95%	
				Evento	650	7	41	50	39	48	66	75	86	40	83	62	53	650	100%	


 Myriam Solís
 Directora - DIACO
 Dirección de Asistencia al Consumidor
 Ministerio de Economía