

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

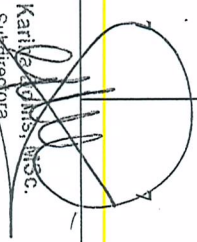
OBJETIVO OPERATIVO		Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.							
RESULTADO INSTITUCIONAL		Para el 2023 se ha incrementado en 28% el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones, lo que genera personas más informadas (40,377, línea 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.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	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.			Persona	41,724	1,498	1,498	4%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	38,102	1,033	1,033	3%	
			Personas capacitadas	Persona	21,418	697	697	3%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,684	336	336	2%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	12,099	744	744	6%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,836	618	618	6%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	763	126	126	17%	
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	500	0	0	0%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	3,622	465	465	13%	
			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	1,900	1,900	18%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	663	129	129	19%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	166	166	286%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	81	27%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	93,329	3,226	3,226	3%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	0	0	0%	
Acción <i>Verificación y vigilancia de las obligaciones de los proveedores para beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos emarcados 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									
Servicios de Supervisión del Comercio Interno.									
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	46,095	3,717	3,717	8%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	45,475	3,710	3,710	8%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	620			1%	



Lidia Zeta Lam
Jefe

Departamento de Desarrollo Institucional
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
Ministerio de Economía



Lidia Karla Rojas, MSc.
Subdirectora

Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-