

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 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	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	42,724	1,498	720	2,218	5%		
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	39,102	1,033	416	1,449	4%		
			Personas capacitadas	Persona	21,818	697	111	808	4%		
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	17,284	336	305	641	4%		
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	12,099	744	994	1,738	14%		
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,836	618	994	1,612	15%		
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	763	126	0	126	17%		
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	500	0	0	0	0%	De acuerdo a las modificaciones en el Manual de Normas y Procedimientos de Autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, el Depto. de Verificación y Vigilancia será quien emita Dictámenes Técnicos, por lo que el Depto. Jurídico ya no emitirá resoluciones de autorización.	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VICENTE	ENERO	FEBRERO	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	304	769	21%	
			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	2,357	4,257	40%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	680	129	9	138	20%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	166	175	341	588%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	81	27%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	95,778	3,226	637	3,863	4%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	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. 777-2003 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			Evento	47,595	3,717	7,873	11,590	24%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	46,975	3,710	7,832	11,542	25%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	620	7	41	48	8%	



Lidia Claudia Zeta Lam
Jefe

Departamento de Desarrollo Institucional



Lidia Karina Ochoa Escobar
Subdirectora

Departamento de Atención y Servicio al Consumidor
DIACO