

MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021



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	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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 Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona Persona	45,171 39,171	1,498 1,033	720 416	1,358 1,020	858 466	1,609 1,115	1,971 1,548	8,014 5,598	18% 14%	
				Persona	21,848	697	111	656	176	786	1,227	3,653	17%	
				Persona	17,323	336	305	364	290	329	321	1,945	11%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	13,600	744	994	2,561	799	1,020	1,168	7,286	54%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	618	994	723	788	1,013	1,092	5,228	48%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	126	0	0	11	7	76	220	28%	
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	1,800	0	0	1,838	0	0	0	1,838	102%	
	Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.			Persona	6,000	465	304	338	392	494	423	2,416	40%	

[Handwritten signature]

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	9,571	80%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	681	129	9	42	12	34	57	283	42%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	166	175	133	186	131	135	926	1597%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	11	19	29	1	141	47%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	95,947	3,226	637	1,397	399	2,975	10,474	19,108	20%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	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. 777-2003 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	55,000	3,717	7,873	3,761	4,388	6,666	6,708	33,113	60%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	54,350	3,710	7,832	3,711	4,349	6,618	6,642	32,862	60%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gases propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	650	7	41	50	39	48	66	251	39%	


 Licda. Myra Soto
 Directora -DIACO-
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 Ministerio de Economía