MINISTERIO DE ECONOMÍA PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2021

COBIEDNO MINISTERIO
DE ECONOMÍA
AMBRICON PROTECTOS
ALIANDES COMMANDADOS COMPANDADOS COMPANDADOS COMMANDADOS COMMANDADOS COMPANDADOS COMPANDADOS COMPANDADOS COMPANDADOS COMPAN

SEGUIMIENTO MENSUAL Y CUATRIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE METAS FÍSICAS

PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCION AL CONSUMIDOR Y SUPERVISION DEL COME	ROTECCION AL CO	NSUMIDOR Y SUPERVISION	DEL CON	TERCIO INTERNO	LERNO					
OBJETIVO OPERATIVO	Promover la calidad en los	Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.	onsumidor.							
RESULTADO INSTITUCIONAL	Para el 2023 se ha increme	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).	s y usuarios at	endidos sobre s	us derechos y o	bligaciones, lo	que genera per	sonas más informa	das (40,377, línea t	vase en 2019).
INDICADOR	Crecimiento en la atención	Crecimiento en la atención de los derechos y obligaciones del consumidor.	nidor.							
Acción	Educar, informar y defenc 2003, la cual tiene por objo	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 Reglamen 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.	iarios, aplicano echos de los coi	io la Ley de Pr nsumidores y u	otección al Con suarios, estable	ısumidor y Usı cer las infracci	nario, Decreto 6 ones, sanciones	2003 del congreso y los procedimient	de la República y : os aplicables en di	la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del congreso de la República y su Reglamento AG. No. 777. midores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.
Actividad	Servicios de Asistencia, Pi	Servicios de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.								•
No. PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE .	ENERO	FEBRERO	MARZO	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.			Persona	45,171	1,498	720	1,358	3,576	8%	
igh.	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.	\$.	Persona	39,171	1,033	416	1,020	2,469	6%	
		Personas capacitadas	Persona	21,848 -	697	111	656	1,464	7%	
		Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	17,323	336	305	364	1,005	6%	
	Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	13,600	744	994	2,561	4,299	32%	
		Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	618	994	723	2,335	21%	
		Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	126	0	0	126	16%	
-		Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	1,800	0	0	1,838	1,838	102%	2
	Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	6,000	465	304	338	1,107	18%	

		2	Actividud	Acción			T				No.
~	E. B.	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones	nd and the second secon								PRODUCTO
Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela	Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Servicios de Supervisión del Comercio Interno.	Verificación y vigilancia de AG. 777-2003 Seguimiento							SUBPRODUCTO
			l Comercio Interno.	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.	Apertura de sedes municipales	Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Resoluciones de dirección e informes	Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión.	ACCIONES
Evento	Evento	Evento		beneficio de lo eación de la P	Entidad	Documento	Documento	Evento	Evento	Registro	UNIDAD DE MEDIDA
650	54,350	55,000		os consumidore rocuraduría de	2	95,947	300	58	681	12,000	META VIGENTE
7	3,710	3,717		s y usuarios gu l Consumidor.	0	3,226	81	166	129	1,900	ENERO
41	7,832	7,873		iatemaltecos en	0	637	0 .	175	9	2,357	FEBRERO
50	3,711	3,761		marcados en la	0	1,397	11	133	42	1,540	MARZO
98	15,253	15,351		Ley de protección	0	5,260	92	474	180	5,797	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE
15%	28%	28%		al consumidor Dec	0%	5%	31%	817%	26%	48%	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE
				reto 6-2003 y su Reglamento							INFORMACIÓN RELEVANTEALERTAS PROBLEMAS

		2	Actividad	Acción							No.
*	Ĉ.	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones									PRODUCTO
Supervisión a proveedores que contercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela	Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Servicios de Supervisión del Comercio Interno.	Verificación y vigilancia de AG. 777-2003 Seguimiento							SUBPRODUCTO
	:		l Comercio Interno.	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.	Apertura de sedes municipales	Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Resoluciones de dirección e informes	Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Eventos de promocion de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión.	ACCIONES
Evento	Evento	Evento		beneficio de lo eación de la P	Entidad	Documento	Documento	Evento	Evento	Registro	UNIDAD DE MEDIDA
650	54,350	55,000		s consumidoro rocuraduría do	2	95,947	300	58	681	12,000	META
7	3,710	3,717		es y usuarios g el Consumidor	0	3,226	81	166	129	1,900	ENERO
41	7,832	7,873		uatemaltecos ei	0	637	0	175	9	2,357	FEBRERO
50	3,711	3,761		ımarcados en l	0	1,397	11	132	42	1,540	MARZO
, %	15,253	15,351		a Ley de protección	0	5,260	92	473	180	5,797	AVANCE ACUMULADO ENERO. DICIEMBRE
15%	28%	28%		al consumidor Dec	0%	5%	31%	816%	26%	48%	% AVANCE ACUMULADO ENERO. DICIEMBRE
	,			reto 6-2003 y su Reglamento	5.					1	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS

Licola Clavicia Zeta Lam
Departamento de Desarrollo Institucional
Departamento de Desarrollo Institucional
Departamento de Desarrollo Institucional
Departamento de Desarrollo Institucional
Desarrollo Institucional

Lieda. Karris Donis, MSc.
Subdirectora
Dirección de Atención y Asidencia al Consumidor
-DIACO.