

MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2021



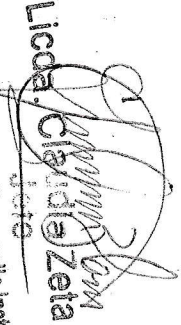
SEGUIMIENTO MENSUAL Y CUATRIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE METAS FÍSICAS

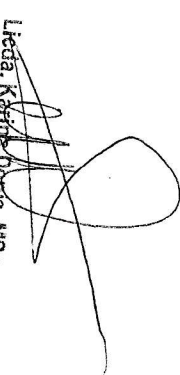
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO

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 Republica 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	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	45,171	1,498	720	1,358	3,576	8%	
		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%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	6,000	465	304	338	1,107	18%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	5,797	48%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	681	129	9	42	180	26%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	166	175	133	474	817%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	11	92	31%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	95,947	3,226	637	1,397	5,260	5%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	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			Evento	55,000	3,717	7,873	3,761	15,351	28%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	54,350	3,710	7,832	3,711	15,253	28%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	650	7	41	50	98	15%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	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 medición y pesaje y contratos de Adhesión.	Registro	12,000	1,900	2,357	1,540	5,797	48%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	681	129	9	42	180	26%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	166	175	132	473	816%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	11	92	31%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	95,947	3,226	637	1,397	5,260	5%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	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			Evento	\$5,000	3,717	7,873	3,761	15,351	28%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	54,350	3,710	7,832	3,711	15,253	28%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	650	7	41	50	98	15%	


Lidia Claudia Zeta Lam
 Departamento de Desarrollo Institucional
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
 Administradora General


Lidia Karine Dorris, MSc.
 Subdirectora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-