

MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

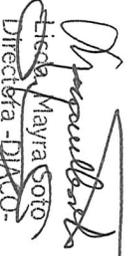


MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2021
SEGUIMIENTO MENSUAL Y CUATRIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE METAS FÍSICAS

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

OBJETIVO OPERATIVO		RESULTADO INSTITUCIONAL												INDICADOR				
Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.		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).												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 VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALIAS 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	Persona	45,171	1,498	720	1,358	858	1,609	1,971	3,364	3,891	2,349	4,152	21,770	48%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.	Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	39,171	1,033	416	1,020	466	1,115	1,548	3,029	3,584	2,002	3,590	17,803	45%	
			Personas capacitadas	Persona	21,848	697	111	656	176	786	1,227	2,745	3,341	1,759	1,798	13,296	61%	
			Entidad	Entidad	13,600	744	994	2,561	799	1,020	1,168	1,000	850	790	2,799	12,725	94%	
			Entidad	Entidad	11,000	618	994	723	788	1,013	1,092	973	830	759	952	8,742	79%	
			Entidad	Entidad	800	126	0	0	11	7	76	16	20	31	53	340	43%	
			Entidad	Entidad	1,800	0	0	1,838	0	0	0	11	0	0	1,794	3,643	202%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	6,000	465	304	338	392	494	423	335	307	347	562	3,967	66%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ RTAS/ 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	1,158	1,443	2,164	1,315	15,651	130%		
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	681	129	9	42	12	34	57	72	99	54	97	605	89%		
			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	134	162	124	72	1,418	2445%		
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	11	19	29	1	0	1	13	28	183	61%		
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	95,947	3,226	637	1,397	399	2,975	10,474	2,598	725	2,485	14,994	39,910	42%		
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	0	0	0	0	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		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan	Evento	55,000	3,717	7,873	3,761	4,388	6,666	6,708	6,109	5,175	4,601	5,100	54,098	98%		
			Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Cenitela	Evento	54,350	3,710	7,832	3,711	4,349	6,618	6,642	6,034	5,089	4,561	5,017	53,563	99%		
				Evento	650	7	41	50	39	48	66	75	86	40	83	535	82%		


 Tzisa Mayra Soto
 Directora -DIACO-
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 Ministerio de Economía