



MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2018

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, 2018

SEGUIMIENTO MENSUAL Y CUATRIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE METAS

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

RESULTADO INSTITUCIONAL: Para el 2022 se incrementará la atención, asistencia y defensa al consumidor y usuario en 47,967 personas. Año base 2016

Objetivo Estratégico: Fomentar relaciones equitativas entre consumidores y proveedores.

Objetivo Operativo: Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios

Acciones: 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.

| PRODUCTOS | SUBPRODUCTOS | ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | META INICIAL | EJECUCIÓN MENSUAL Y CUATRIMESTRAL, 2018 | | | INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS |
|--|--|--|------------------|--------------|---|----------------------------------|------------------------------------|--|
| | | | | | Enero | AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | % AVANCE ACUMULADO ENERO DICIEMBRE | |
| Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones. | | | Persona | 36,410 | 2,043 | 2,043 | 6% | |
| | Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones. 50% hombres y 50% mujeres. | | Persona | 33,160 | 1,863 | 1,863 | 6% | |
| | | Personas Capacitadas. | Persona | 16,450 | 528 | 528 | 3% | |
| | | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones. | Persona | 16,710 | 1,335 | 1,335 | 8% | |
| | Resoluciones de autorización de instrumentos de control emitidos a proveedores de bienes y servicios para beneficio de los consumidores y usuarios | | Documento | 10,600 | 810 | 810 | 8% | |
| | | Autorización de libro de quejas. | Documento | 10,300 | 705 | 705 | 7% | |
| | | Resolución de autorización de contratos de adhesión. | Documento | 200 | 105 | 105 | 53% | |
| | | Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje. | Documento | 100 | 0 | 0 | 0% | |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|-----------|---------|-------|-------|-----|---|
| | Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas. | | Persona | 3,250 | 180 | 180 | 6% | |
| | | Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión. | Registro | 4,521 | 1,131 | 1,131 | 25% | |
| | | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores. | Evento | 595 | 22 | 22 | 4% | Se realizaron 7 Ferias Escolares en los Departamentos de: Jalapa, Alta Verapaz, Quiché, Quetzaltenango, Baja Verapaz y Guatemala, en los Municipios de Mixco y Villa Nueva. |
| | | Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO. | Evento | 100 | 8 | 8 | 8% | |
| | | Resoluciones de dirección e informes. | Documento | 21,217 | 2,116 | 2,116 | 10% | |
| | | Reproducción y distribución de material educativo-informativo. | Documento | 100,000 | 2,422 | 2,422 | 2% | |

Acciones: 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.

| | | | | | | | | |
|---|--|--|-----------|--------|-------|-------|-----|--|
| Informes de verificación y vigilancia de proveedores en el cumplimiento de sus obligaciones. | | | Documento | 35,595 | 1,292 | 1,292 | 4% | |
| Informes de verificación y vigilancia de los proveedores que informan y publican sus productos y/o servicios que comercializan. | | | Documento | 35,066 | 1,229 | 1,229 | 4% | |
| Informes de verificación y vigilancia de proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela. | | | Documento | 529 | 63 | 63 | 12% | |
| | | Informes de verificación y vigilancia del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores en los municipios priorizados. | Documento | 400 | 0 | 0 | 0% | |