

**MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2019
MATRIZ DE PLANIFICACION, POA 2019**

SEGUIMIENTO MENSUAL Y CUATRIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE METAS FÍSICAS

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

Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios

RESULTADO INSTITUCIONAL
Para el 2022, se ha incrementado en 53,010 el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (de 34,200 en 2016 a 53,010 en 2022)

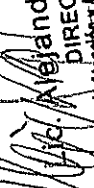
INDICADOR
Crecimiento en la atención de los derechos y obligaciones del consumidor.

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	META REPROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	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	41,724	44,588	1,989	2,980	4,522	5,900	15,391	35%	
1.1		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones	Personas capacitadas	Persona	38,102	41,950	1,632	2,413	4,189	5,677	13,911	33%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	21,418	22,858	458	774	3,402	4,936	9,570	42%	
1.2		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	12,099	7,799	1,531	945	1,081	913	4,470	57%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,836	7,036	649	907	1,005	858	3,419	49%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	763	463	29	38	76	55	198	43%	
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	500	300	853	0	0	0	853	284%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	META REPROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
1.3		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	3,622	2,638	357	567	333	223	1,480	56%
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de medición y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	10,608	7,559	1,247	1,902	1,120	905	5,174	68%
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	663	730	19	25	60	84	188	26%
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58		6	6	7	6	25	43%
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300		294	0	65	17	376	125%
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	93,329	102,755	3,507	1,988	8,788	19,427	33,710	33%
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2		0	0	0	0	0	0%
			<i>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 Dec su Reglamento AG. 777-2003 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.</i>									
			<i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>									
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	46,095	49,190	4,361	4,844	5,537	5,116	19,858	40%
2.1		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	45,475	48,380	4,312	4,744	5,437	5,052	19,545	40%
2.2		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	620	810	49	100	100	64	313	39%


Alejandro Pereire
 DIRECTOR
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-
 MINISTERIO DE ECONOMIA