



Ministerio de
Economía

MINISTERIO DE ECONOMÍA
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2024
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2024

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 2025, se ha incrementado en 42.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025)

INDICADOR
Tasa de 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 INICIAL	ENERO	FEBRERO	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	56,415	1,634	3,941	5,575	10%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	39,821	1,352	3,475	4,827	12%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	228	1,192	1,420	6%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,034	1,124	2,283	3,407	21%	
	Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control			Entidad	16,056	944	1,282	2,226	14%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	426	1,091	1,517	14%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	27	40	67	8%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	4,256	491	151	642	15%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	11,988	240	441	681	6%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	15,000	741	1,202	1,943	13%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	10	37	47	8%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	1	1	2	2%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	1,500	127	152	279	19%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	0	66	66	22%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,794	3,350	6,144	6%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,606	42	25	67	1%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
<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 Decreto 6-2003 y su Reglamento AG. 777-2003 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.</i>										
<i>Actividad</i>										
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	70,560	4,407	8,715	13,122	19%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	69,290	4,357	8,601	12,958	19%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,270	50	114	164	13%	


 Licda. Claudia Jeannette Zeta Lam
 Jefe
 Departamento de Desarrollo Institucional
 DIACO
 Ministerio de Economía


 Licda. Karina Pomis, MSc.
 Director en Funciones
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-