

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													
<i>Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.</i>													
<i>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)</i>													
<i>Tasa de atención de los derechos y obligaciones del consumidor.</i>													
<i>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.</i>													
<i>Servicios de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.</i>													
No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	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	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones	Personas capacitadas	Persona	59,978	1,634	3,941	6,648	4,814	9,804	26,841	45%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	43,081	1,352	3,475	4,931	4,411	7,476	21,645	50%	
			Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control	Entidad	12,856	944	1,282	1,161	1,233	1,628	6,248	49%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,109	426	1,091	1,042	1,002	966	4,527	45%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	27	40	20	38	57	182	46%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,347	491	151	99	193	605	1,539	66%	
			Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Persona	11,985	240	441	540	335	382	1,938	16%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	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	12,046	741	1,202	893	1,261	1,061	5,158	43%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	10	37	53	57	138	295	49%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	65	1	1	6	2	7	17	26%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	1,500	127	152	146	168	137	730	49%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	1,687	0	66	26	28	22	142	8%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,794	3,550	12,740	9,898	13,817	42,599	44%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,912	42	25	1,177	68	1,946	3,258	66%	
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													
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	73,787	4,407	8,715	5,720	6,358	5,560	30,760	42%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	72,907	4,357	8,601	5,606	6,254	5,504	30,322	42%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	880	50	114	114	104	56	438	50%	


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

Lcda. Claudia Marina Donis-Scaenz, MSc.
 Directora
 Dirección de Atención y Asesoría al Consumidor-DIACO-
 Ministerio de Economía