

MINISTERIO DE ECONOMÍA  
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2025

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 VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | 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          | 83,644       | 4,323 | 8,083   | 8,520 | 4,606 | 8,694 | 6,582 | 7,530 | 8,448  | 894        | 21,525  | 4,283     | 156       | 83,644                            | 100%                                |                                          |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones                 |                                                     | Persona          | 70,541       | 4,006 | 7,149   | 7,609 | 4,088 | 7,592 | 5,983 | 6,110 | 6,622  | 0          | 17,653  | 3,729     | 0         | 70,541                            | 100%                                |                                          |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   | Personas capacitadas                                | Persona          | 24,150       | 579   | 2,045   | 3,343 | 1,263 | 3,044 | 2,198 | 2,309 | 3,083  | 0          | 5,286   | 1,637     | 0         | 24,787                            | 103%                                |                                          |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   | Personas capacitadas en servicios financieros       | Persona          | 7,334        | 0     | 0       | 681   | 347   | 1,516 | 215   | 424   | 2,463  | 0          | 1,605   | 0         | 0         | 7,251                             | 99%                                 |                                          |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones    | Persona          | 39,057       | 3,427 | 5,104   | 3,585 | 2,478 | 3,032 | 3,570 | 3,377 | 1,076  | 0          | 10,762  | 2,092     | 0         | 38,503                            | 99%                                 |                                          |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control |                                                     | Entidad          | 13,268       | 1,013 | 1,173   | 1,017 | 774   | 991   | 1,262 | 840   | 1,038  | 1,075      | 1,125   | 1,430     | 1,530     | 13,268                            | 100%                                |                                          |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   | Autorización de libro de quejas                     | Entidad          | 10,500       | 627   | 1,084   | 973   | 727   | 932   | 1,230 | 805   | 1,004  | 1,035      | 1,006   | 1,237     | 626       | 11,286                            | 107%                                |                                          |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   | Resolución de autorización de contratos de adhesión | Entidad          | 400          | 18    | 81      | 44    | 44    | 41    | 29    | 30    | 34     | 40         | 19      | 41        | 73        | 494                               | 124%                                |                                          |

Lda. María Mercedes Mora Arqueeta  
Subdirectora  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO  
Ministerio de Economía

| Nº | PRODUCTO | SUBPRODUCTO                                                                            | ACCIONES                                                                                                                             | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE | AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE | LA META ESTABLECIDA NO FUE ALCANZADA EN SU TOTALIDAD, DEBIDO A QUE EL SISTEMA PARA LA APROBACIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE, SE VIO AFECTADO POR LOS INCONVENIENTES QUE TUVERON LOS SERVIDORES DEL MINECO EN EL MES DE NOVIEMBRE 2025, LO QUE AFECTÓ EL PROCESO DE APROBACIÓN DE LOS CERTIFICADOS QUE SE RECIBEN POR PARTE DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS.                                                                                                                |
|----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          |                                                                                        | Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje                                                     | Entidad          | 2,368        | 368   | 8       | 0     | 3     | 18    | 3     | 5     | 0      | 0          | 100     | 152       | 831       | 1,488                             | 63%                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|    |          | Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas  |                                                                                                                                      | Persona          | 7,098        | 317   | 523     | 438   | 390   | 551   | 559   | 999   | 1,288  | 782        | 541     | 554       | 156       | 7,098                             | 100%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|    |          |                                                                                        | Resolución de quejas de distintas actividades económicas                                                                             | Persona          | 3,925        | 229   | 388     | 363   | 257   | 463   | 428   | 946   | 1,219  | 754        | 481     | 436       | 95        | 6,059                             | 154%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|    |          |                                                                                        | Resolución de quejas de servicios financieros                                                                                        | Persona          | 3,173        | 88    | 135     | 75    | 133   | 88    | 131   | 53    | 69     | 28         | 60      | 118       | 61        | 1,039                             | 33%                               | La meta establecida, no fue alcanzada en su totalidad debido a factores objetivos, estructurales y procedimentales que incidieron directamente en tiempos y volúmenes de resolución: 1) Incremento sostenido en el ingreso de quejas; 2) Insuficiencia de personal técnico especializado; 3) Complejidad técnica y jurídica de los expedientes; 4) Dependencia de respuesta de entidades financieras; 5) Procesos de regulación y cierre administrativo de expedientes; y 6) Enfoque en calidad y legalidad de las resoluciones. |
|    |          | Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo |                                                                                                                                      | Persona          | 6,005        | 0     | 411     | 473   | 128   | 551   | 40    | 421   | 538    | 112        | 3,331   | 0         | 0         | 6,005                             | 100%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|    |          |                                                                                        | Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de medición y pesaje y contratos de Adhesión | Registro         | 13,767       | 1,516 | 1,465   | 1,121 | 931   | 1,307 | 1,374 | 1,000 | 1,493  | 1,622      | 1,299   | 1,183     | 1,437     | 15,748                            | 114%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Lcda. María Mercedes Mora Argüeta  
Subdirectora  
Dirección de Atención y Asesoría al Consumidor -DIACO  
Ministerio de Economía

| Nº                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PRODUCTO                                                           | SUBPRODUCTO                                                                                                     | ACCIONES                                                                                                       | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO  | ABRIL | MAYO   | JUNIO  | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | AVANCE ACUMULADO DICIEMBRE | AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-------|---------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                                 | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores                     | Evento           | 723          | 11    | 42      | 61     | 38    | 40     | 45     | 45    | 8      | 3          | 114     | 30        | 59        | 496                        | 69%                              | La meta establecida, no fue alcanzada en su totalidad debido a que, se depende de las solicitudes de capacitaciones que se reciben por parte de los proveedores de bienes y servicios, establecimientos educativos y público en general, sin embargo, es importante resaltar que se alcanzó las metas físicas institucionales de persona capacitadas e informadas, con la realización de las 496 conferencias impartidas. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                                 | Feria de Educación Financiera                                                                                  | Evento           | 1            | 0     | 0       | 0      | 0     | 0      | 0      | 1     | 0      | 0          | 0       | 0         | 0         | 1                          | 100%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                                 | Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO. | Evento           | 1,200        | 109   | 124     | 85     | 112   | 90     | 130    | 138   | 123    | 140        | 99      | 133       | 110       | 1,393                      | 116%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                                 | Resoluciones de dirección e informes                                                                           | Documento        | 3,231        | 111   | 224     | 290    | 304   | 364    | 378    | 286   | 233    | 213        | 154     | 285       | 221       | 3,063                      | 95%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    |                                                                                                                 | Reproducción y distribución de material educativo-informativo                                                  | Documento        | 148,025      | 3,861 | 8,605   | 18,760 | 6,361 | 15,567 | 10,836 | 6,718 | 30,569 | 546        | 51,272  | 5,115     | 10,889    | 169,099                    | 114%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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. |                                                                    |                                                                                                                 |                                                                                                                |                  |              |       |         |        |       |        |        |       |        |            |         |           |           |                            |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Servicios de Supervisión del Comercio Interno.                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                    |                                                                                                                 |                                                                                                                |                  |              |       |         |        |       |        |        |       |        |            |         |           |           |                            |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Acción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones |                                                                                                                 |                                                                                                                | Evento           | 66,328       | 2,451 | 6,720   | 5,505  | 4,898 | 5,285  | 7,004  | 5,681 | 6,134  | 6,119      | 6,282   | 7,064     | 2,894     | 66,037                     | 99.56%                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    | Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan                   |                                                                                                                | Evento           | 65,121       | 2,428 | 6,626   | 5,463  | 4,801 | 5,222  | 6,899  | 5,598 | 6,031  | 6,019      | 6,204   | 6,985     | 2,845     | 65,121                     | 100%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                    | Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela |                                                                                                                | Evento           | 1,207        | 23    | 94      | 42     | 97    | 63     | 105    | 83    | 103    | 100        | 78      | 79        | 49        | 916                        | 76%                              | La meta establecida, no fue alcanzada en su totalidad debido a que, por los procesos que conlleva la aprobación y liquidación de comisiones, provocó que se dejaran de realizar algunas comisiones conjuntas con el Ministerio de Energía y Minas -MEM-                                                                                                                                                                   |



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



Lcda. María Mercedes Morán Argüeta  
Subdirectora  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO  
Ministerio de Economía