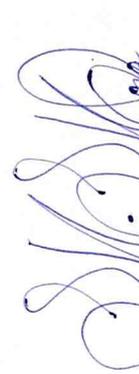


**MINISTERIO DE ECONOMÍA
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2026
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO**

OBJETIVO OPERATIVO	Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.									
RESULTADO INSTITUCIONAL	Para el 2030, se ha incrementado en 15.0 puntos porcentuales el número de consumidores, usuarios y tarjetahabientes atendidos sobre sus derechos y obligaciones. (Línea base de 59,385 en 2024 a 68,293 en 2030).									
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	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 en servicios financieros	Persona	54,479	5,577	6,255	11,832	22%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	41,964	4,512	5,103	9,615	23%	
			Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control	Persona	23,787	462	1,243	1,705	7%	
			Autorización de libro de quejas	Persona	7,020	0	0	0	0%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Persona	11,157	4,050	3,860	7,910	71%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	14,582	905	1,501	2,406	16%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Entidad	11,283	780	1,363	2,143	19%	
			Resolución de quejas de usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Entidad	543	34	42	76	14%	
			Resolución de quejas de usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo	Entidad	2,756	91	96	187	7%	
				Persona	9,099	861	567	1,428	16%	
				Persona	4,573	732	503	1,235	27%	
				Persona	4,526	129	64	193	4%	
				Persona	3,416	204	585	789	23%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	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	15,845	726	904	1,630	10%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	14	22	36	5%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	0%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	1,200	58	97	155	13%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	100	182	282	30%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	1,516	5,692	7,208	7%	
Acción	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.									
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	81,038	5,654	8,112	13,766	17%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	80,003	5,633	8,062	13,695	17%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,035	21	50	71	7%	


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


 Licda. Maria Mercedes Moja Argueta
 Subdirectora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO
 Ministerio de Economía