


**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	MARZO	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	62,028	5,577	6,255	7,827	19,659	32%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	45,917	4,512	5,103	7,153	16,768	37%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	23,787	462	1,243	2,400	4,105	17%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	5,596	0	0	211	211	4%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Persona	16,534	4,050	3,860	4,542	12,452	75%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	15,268	905	1,501	1,239	3,645	24%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	11,783	780	1,363	1,030	3,173	27%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	543	34	42	36	112	21%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Entidad	2,942	91	96	173	360	12%	
			Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Persona	7,983	861	567	415	1,843	23%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	4,573	732	503	382	1,617	35%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	3,410	129	64	33	226	7%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALEERTAS/ PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	8,128	204	585	259	1,048	13%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	14,812	726	904	1,305	2,935	20%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	725	14	22	44	80	11%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	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	117	272	23%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	100	182	217	499	53%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	1,516	5,692	13,950	21,158	19%	
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	82,119	5,654	8,112	6,486	20,252	25%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	81,126	5,633	8,062	6,396	20,091	25%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	993	21	50	90	161	16%	


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


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