

**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 | MINICICLO 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 | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones                                  | Persona          | 62,920       | 4,323 | 8,083   | 8,520 | 4,606 | 8,694 | 6,582 | 7,530 | 8,448  | 56,786                    | 90%                                |  |
|                         |   |   | Personas capacitadas en servicios financieros                                     | Persona          | 49,280       | 4,006 | 7,149   | 7,609 | 4,088 | 7,592 | 5,983 | 6,110 | 6,622  | 49,159                    | 100%                               | Debido al evento de la I Feria de Educación Financiera, se ejecutó el 99.7% de las metas físicas del mismo, y no fue reportado el 100% de ejecución, debido a que hay una modificación presupuestaria en tránsito que genera disminución de la meta física. Por lo expuesto, no fue posible el ingreso de todos los beneficiarios reportados por los Departamentos que están vinculados con este Subproducto, razón por la cual, la información pendiente será reportada en el POA del mes de septiembre. Derivado de lo anterior, se realizarán las gestiones respectivas para solicitar el incremento de la meta física de este subproducto. |
|                         |   |   | Personas capacitadas sobre derechos y obligaciones                                | Persona          | 23,787       | 579   | 2,045   | 3,343 | 1,263 | 3,044 | 2,198 | 2,309 | 3,083  | 17,864                    | 75%                                |  |
|                         |   |   | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones                                  | Persona          | 5,116        | 0     | 0       | 681   | 347   | 1,516 | 215   | 424   | 2,463  | 5,646                     | 110%                               |  |
|                         |   |   | Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control | Entidad          | 13,565       | 1,013 | 1,173   | 1,017 | 774   | 991   | 1,262 | 840   | 1,038  | 8,108                     | 60%                                |  |
|                         |   |   | Autorización de libro de quejas   | Entidad          | 10,500       | 627   | 1,084   | 973   | 727   | 932   | 1,230 | 805   | 1,004  | 7,382                     | 70%                                |  |
|                         |   |   | Resolución de autorización de contratos de adhesión                               | Entidad          | 400          | 18    | 81      | 44    | 44    | 41    | 29    | 30    | 34     | 321                       | 80%                                |  |
|                         |   |   | Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje  | Entidad          | 2,665        | 368   | 8       | 0     | 3     | 18    | 3     | 5     | 0      | 405                       | 15%                                |  |

| No.  | PRODUCTO   | SUBPRODUCTO  | ACCIONES  | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO  | ABRIL | MAYO   | JUNIO  | JULIO | AGOSTO | AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | % AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | INFORMACION RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS   |
|--|--|--|---|------------------|--------------|-------|---------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|----------------------------------|------------------------------------|---|
|  |  | Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas  | Resolución de quejas de distintas actividades económicas  | Persona          | 7,359        | 317   | 523     | 438    | 390   | 551    | 559    | 999   | 1,288  | 5,065                            | 69%                                |   |
|  |  |  | Resolución de quejas de servicios financieros   | Persona          | 3,925        | 229   | 388     | 363    | 257   | 463    | 428    | 946   | 1,219  | 4,293                            | 109%                               |   |
|  |  | Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo | Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión | Persona          | 3,434        | 88    | 135     | 75     | 133   | 88     | 131    | 53    | 69     | 772                              | 22%                                |   |
|  |  |  | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores  | Evento           | 6,281        | 0     | 411     | 473    | 128   | 551    | 40     | 421   | 538    | 2,562                            | 41%                                |   |
|  |  |  | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores  | Evento           | 13,767       | 1,516 | 1,465   | 1,121  | 931   | 1,307  | 1,374  | 1,000 | 1,493  | 10,207                           | 74%                                |   |
|  |  |  | Feria de Educación Financiera   | Evento           | 750          | 11    | 42      | 61     | 38    | 40     | 45     | 45    | 8      | 290                              | 39%                                |   |
|  |  |  | Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.                        | Evento           | 1            | 0     | 0       | 0      | 0     | 0      | 0      | 1     | 0      | 1                                | 100%                               | Debido a la I Feria de Educación Financiera, de acuerdo con las campañas realizadas en las redes sociales oficiales de DIACO, Facebook, X y Tik Tok, se obtuvo un alcance de 10,484 personas. |
|  |  |  | Resoluciones de dirección e informes  | Documento        | 950          | 111   | 224     | 290    | 304   | 364    | 378    | 286   | 233    | 2,190                            | 231%                               |   |
|  |  |  | Reproducción y distribución de material educativo-informativo   | Documento        | 110,347      | 3,861 | 8,605   | 18,760 | 6,361 | 15,567 | 10,836 | 6,718 | 30,569 | 101,277                          | 92%                                |   |
| <b>Acción</b>  |  |  |   |                  |              |       |         |        |       |        |        |       |        |                                  |                                    |   |
| <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> |  |  |   |                  |              |       |         |        |       |        |        |       |        |                                  |                                    |   |
| <b>Actividad</b>   |  |  |   |                  |              |       |         |        |       |        |        |       |        |                                  |                                    |   |
| <i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>  |  |  |   |                  |              |       |         |        |       |        |        |       |        |                                  |                                    |   |
| 2  | Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones |  |   | Evento           | 74,215       | 2,451 | 6,720   | 5,505  | 4,898 | 5,285  | 7,004  | 5,681 | 6,134  | 43,678                           | 59%                                |   |

| No. | PRODUCTO | SUBPRODUCTO  | ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO | JULIO | AGOSTO | AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | % AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS |
|-----|----------|--|----------|------------------|--------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------------------------------|------------------------------------|---|
|     |          | Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan                  |          | Evento           | 72,790       | 2,428 | 6,626   | 5,463 | 4,801 | 5,222 | 6,899 | 5,598 | 6,031  | 43,068                           | 59%                                |   |
|     |          | Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Continúa |          | Evento           | 1,425        | 23    | 94      | 42    | 97    | 63    | 105   | 83    | 103    | 610                              | 43%                                |   |

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

  
 Fabiola Rodríguez López  
 Directora en Funciones  
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO  
 Ministerio de Economía