

MINISTERIO DE ECONOMÍA  
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2025

**PRÓGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO**

OBJETIVO OPERATIVO		<i>Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.</i>							
RESULTADO INSTITUCIONAL		<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>							
INDICADOR		<i>Tasa de atención de los derechos y obligaciones del consumidor.</i>							
Acción		<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>							
Actividad		<i>Servicios de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.</i>							
No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	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	57,432	4,323	4,323	8%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	45,807	4,006	4,006	9%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	579	579	2%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	7,020	0	0	0%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	15,000	3,427	3,427	23%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	12,596	1,013	1,013	8%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	627	627	6%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	18	18	5%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	368	368	17%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	8,451	317	317	4%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	3,925	229	229	6%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	4,526	88	88	2%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	3,174	0	0	0%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	14,800	1,516	1,516	10%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	11	11	1%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	1,200	109	109	9%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	111	111	12%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	3,861	3,861	3%	
<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	68,572	2,451	2,451	4%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	67,234	2,428	2,428	4%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,338	23	23	2%	

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

  
 Licda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc.  
 Directora  
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-  
 Ministerio de Economía