

MINISTERIO DE ECONOMÍA														
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2025														
PRÓGRAMA 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	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	64,824	4,323	8,083	8,520	4,606	8,694	6,582	40,808	63%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	51,184	4,006	7,149	7,609	4,088	7,592	5,983	36,427	71%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	579	2,045	3,343	1,263	3,044	2,198	12,472	52%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	7,020	0	0	681	347	1,516	215	2,759	39%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	20,377	3,427	5,104	3,585	2,478	3,032	3,570	21,196	104%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	13,565	1,013	1,173	1,017	774	991	1,262	6,230	46%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,500	627	1,084	973	727	932	1,230	5,573	53%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	18	81	44	44	41	29	257	64%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,665	368	8	0	3	18	3	400	15%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	7,359	317	523	438	390	551	559	2,778	38%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	3,925	229	388	363	257	463	428	2,128	54%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	3,434	88	135	75	133	88	131	650	19%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	6,281	0	411	473	128	551	40	1,603	26%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	13,767	1,516	1,465	1,121	931	1,307	1,374	7,714	56%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	11	42	61	38	40	45	237	32%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	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	109	124	85	112	90	130	650	54%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	111	224	290	304	364	378	1,671	176%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	3,861	8,605	18,760	6,361	15,567	10,836	63,990	58%	
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.														
Actividad														
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	69,910	2,451	6,720	5,505	4,898	5,285	7,004	31,863	46%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	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	68,478	2,428	6,626	5,463	4,801	5,222	6,899	31,439	46%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,432	23	94	42	97	63	105	424	30%	


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


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