

Ministerio de Economía

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 INICIAL	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	64,883	4,323	8,083	8,520	20,926	32%	
		Consumidores capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	51,184	4,006	7,149	7,609	18,764	37%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	579	2,045	3,343	5,967	25%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	7,020	0	0	681	681	10%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	20,377	3,427	5,104	3,585	12,116	59%	
	Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control			Entidad	13,565	1,013	1,173	1,017	3,203	24%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,500	627	1,084	973	2,684	26%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	18	81	44	143	36%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,665	368	8	0	376	14%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	7,418	317	523	438	1,278	17%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	3,925	229	388	363	980	25%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	3,493	88	135	75	298	9%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	6,281	0	411	473	884	14%	
			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	4,102	30%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	11	42	61	114	15%	
			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	109	124	85	318	27%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	111	224	290	625	66%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	3,861	8,605	18,760	31,226	28%	
Acción <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>											
Actividad <i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>											
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	69,789	2,451	6,720	5,505	14,676	21%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	68,357	2,428	6,626	5,463	14,517	21%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	1,432	23	94	42	159	11%	


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


Licda. Claudia V. González Sáenz, MSc.
Directora
Dirección de Atención y Asesoría al Consumidor-DIACO-
Ministerio de Economía