

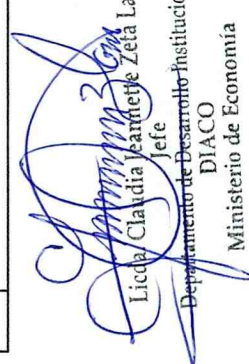
**MINISTERIO DE ECONOMÍA
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2026
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO**

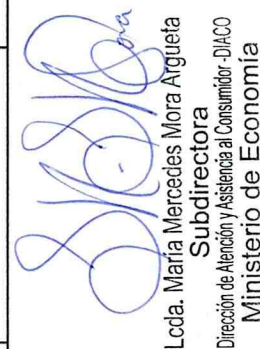
Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.												
Para el 2030, se ha incrementado en 15.0 puntos porcentuales el número de consumidores, usuarios y tarjetahabientes atendidos sobre sus derechos y obligaciones. (Línea base de 59,385 en 2024 a 68,293 en 2030).												
Tasa de atención de los derechos y obligaciones del consumidor.												
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.												
Servicios de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.												
No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	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	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones	Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	62,028	5,577	6,255	7,827	12,507	32,166	52%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	45,917	4,512	5,103	7,153	11,728	28,496	62%	
			Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control	Persona	23,787	462	1,243	2,400	7,871	11,976	50%	
			Autorización de libro de quejas	Persona	5,596	0	0	211	45	256	5%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Persona	16,534	4,050	3,860	4,542	3,812	16,264	98%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	15,268	905	1,501	1,239	1,138	4,783	31%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Entidad	11,783	780	1,363	1,030	830	4,003	34%	
			Resolución de quejas de usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Entidad	543	34	42	36	34	146	27%	
			Resolución de quejas de usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Entidad	2,942	91	96	173	274	634	22%	
			Resolución de quejas de usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Persona	7,983	861	567	415	408	2,251	28%	
			Resolución de quejas de usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Persona	4,573	732	503	382	364	1,981	43%	
			Resolución de quejas de usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Persona	3,410	129	64	33	44	270	8%	

MMA

[Handwritten signature]

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	8,128	204	585	259	371	1,419	17%	
			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	960	3,895	26%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	725	14	22	44	78	158	22%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	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	58	97	117	101	373	31%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	100	182	217	265	764	80%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	1,516	5,692	13,950	11,865	33,023	30%	
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	9,542	29,794	36%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	81,126	5,633	8,062	6,396	9,413	29,504	36%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	993	21	50	90	129	290	29%	


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


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