



Ministerio de
Economía



ENTIDAD Y UNIDAD EJECUTORA:

Ministerio de Economía / 106 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

DIRECCION:

7a. Avenida 7-61 Zona 4, Edificio del Registro Mercantil, Tercer Nivel, Guatemala, Guatemala

HORARIO DE ATENCIÓN:

08:00 a 16:00 Horas

TELEFONO:

2501-9898

DIRECTORA EN FUNCIONES:

Lcda. Maria Mercedes Mora Argueta

ENCARGADO DE ACTUALIZACION:

Lcda. Claudia Jeannette Zeta Lam

FECHA DE ACTUALIZACION:

30 de Julio de 2026

CORRESPONDE AL MES DE:

Julio 2026

MINISTERIO DE ECONOMÍA MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2026 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 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).														
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	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	60,178	5,577	6,255	7,827	12,507	8,338	7,458	1,661	49,623	82%		
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	45,161	4,512	5,103	7,153	11,728	7,366	6,475	547	42,884	95%		
			Personas capacitadas	Persona	23,787	462	1,243	2,400	7,871	3,416	2,197	423	18,012	76%		
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	5,596	0	0	211	45	79	57	124	516	9%		
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	15,778	4,050	3,860	4,542	3,812	3,871	4,221	0	24,356	154%		

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

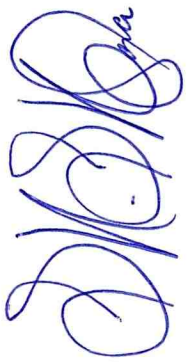
Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	20,122	905	1,501	1,239	1,138	1,518	1,213	1,247	8,761	44%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	14,708	780	1,363	1,030	830	995	969	932	6,899	47%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	693	34	42	36	34	75	67	66	354	51%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	4,721	91	96	173	274	448	177	249	1,508	32%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	7,530	861	567	415	408	497	533	362	3,643	48%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	4,573	732	503	382	364	445	490	325	3,241	71%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	2,957	129	64	33	44	52	43	37	402	14%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	7,487	204	585	259	371	475	450	752	3,096	41%	
			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	983	1,280	1,121	7,279	49%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	725	14	22	44	78	44	45	14	261	36%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	0	0	0	1	1	100%	
			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	209	173	104	859	72%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	100	182	217	265	151	313	200	1,428	150%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	1,516	5,692	13,950	11,865	9,528	8,298	5,132	55,981	51%	

ma

cp

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
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	80,957	5,654	8,112	6,486	9,542	8,050	10,868	8,103	56,815	70%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	80,025	5,633	8,062	6,396	9,413	7,933	10,733	8,074	56,244	70%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	932	21	50	90	129	117	135	29	571	61%	


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



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