



Ministerio de  
Economía



**ENTIDAD Y UNIDAD EJECUTORA:** Ministerio de Economía / 106 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-  
7a. Avenida 7-61 Zona 4, Edificio del Registro Mercantil, Tercer Nivel, Guatemala, Guatemala  
08:00 a 16:00 Horas  
2501-9898

**DIRECCION:**

**HORARIO DE ATENCIÓN:**

**TELEFONO:**

**DIRECTORA:** Lcda. Leslie Yvonne Tzicap González

**ENCARGADO DE ACTUALIZACION:** Lcda. Claudia Jeannette Zeta Lam

**FECHA DE ACTUALIZACION:** 01 de Junio de 2026

**CORRESPONDE AL MES DE:** Mayo 2026

ARTICULO 10. Numeral 5: Matriz de Planificación -POA-

| 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 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  | 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          | 62,028       | 5,577 | 6,255   | 7,827 | 12,507 | 8,338 | 40,504                             | 65%                                  |                                          |  |
|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones |                                                  | Persona          | 45,917       | 4,512 | 5,103   | 7,153 | 11,728 | 7,366 | 35,862                             | 78%                                  |                                          |  |
|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                   | Personas capacitadas                             | Persona          | 23,787       | 462   | 1,243   | 2,400 | 7,871  | 3,416 | 15,392                             | 65%                                  |                                          |  |
|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                   | Personas capacitadas en servicios financieros    | Persona          | 5,596        | 0     | 0       | 211   | 45     | 79    | 335                                | 6%                                   |                                          |  |
|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                   | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones | Persona          | 16,534       | 4,050 | 3,860   | 4,542 | 3,812  | 3,871 | 20,135                             | 122%                                 |                                          |  |

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

| Nº. | PRODUCTO | SUBPRODUCTO                                                                            | ACCIONES                                                                                                                              | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO  | ABRIL  | MAYO  | AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE | % AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE | INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS |
|-----|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|-------|---------|--------|--------|-------|------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
|     |          | Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control      |                                                                                                                                       | Entidad          | 15,268       | 905   | 1,501   | 1,239  | 1,138  | 1,518 | 6,301                              | 41%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Autorización de libro de quejas                                                                                                       | Entidad          | 11,783       | 780   | 1,363   | 1,030  | 830    | 995   | 4,998                              | 42%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Resolución de autorización de contratos de adhesión                                                                                   | Entidad          | 543          | 34    | 42      | 36     | 34     | 75    | 221                                | 41%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje                                                      | Entidad          | 2,942        | 91    | 96      | 173    | 274    | 448   | 1,082                              | 37%                                  |                                          |
|     |          | Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas  |                                                                                                                                       | Persona          | 7,983        | 861   | 567     | 415    | 408    | 497   | 2,748                              | 34%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Resolución de quejas de distintas actividades económicas                                                                              | Persona          | 4,573        | 732   | 503     | 382    | 364    | 445   | 2,426                              | 53%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Resolución de quejas de servicios financieros                                                                                         | Persona          | 3,410        | 129   | 64      | 33     | 44     | 52    | 322                                | 9%                                   |                                          |
|     |          | Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo |                                                                                                                                       | Persona          | 8,128        | 204   | 585     | 259    | 371    | 475   | 1,894                              | 23%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | 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   | 4,878                              | 33%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores                                            | Evento           | 725          | 14    | 22      | 44     | 78     | 44    | 202                                | 28%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Feria de Educación Financiera                                                                                                         | Evento           | 1            | 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        | 58    | 97      | 117    | 101    | 209   | 582                                | 49%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Resoluciones de dirección e informes                                                                                                  | Documento        | 950          | 100   | 182     | 217    | 265    | 151   | 915                                | 96%                                  |                                          |
|     |          |                                                                                        | Reproducción y distribución de material educativo-informativo                                                                         | Documento        | 110,347      | 1,516 | 5,692   | 13,950 | 11,865 | 9,528 | 42,551                             | 39%                                  |                                          |

*ma*

*[Signature]*

| Nº.    | PRODUCTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SUBPRODUCTO                                                                                                     | ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | 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           | 82,119       | 5,654 | 8,112   | 6,486 | 9,542 | 8,050 | 37,844                           | 46%                                |                                         |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan                   |          | Evento           | 81,126       | 5,633 | 8,062   | 6,396 | 9,413 | 7,933 | 37,437                           | 46%                                |                                         |
|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela |          | Evento           | 993          | 21    | 50      | 90    | 129   | 117   | 407                              | 41%                                |                                         |

  
Lidia Claudia Jeannette Zeta Lam  
jefe  
Departamento de Desarrollo Institucional  
DIACO  
Ministerio de Economía

  
Lda. Maria Mercedes Mora Argueta  
Directora en funciones  
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO  
Ministerio de Economía