



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
Lcda. María Mercedes Mora Argueta
ENCARGADO DE ACTUALIZACIÓN: Lcda. Claudia Jeannette Zeta Lam
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 31 de Julio de 2026
CORRESPONDE AL MES DE: Agosto 2026



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y
ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

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	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	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	4,611	54,234	90%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	45,161	4,512	5,103	7,153	11,728	7,366	6,475	547	0	42,884	95%	En el mes agosto no se reporta ejecución de metas, debido a que se encuentra en proceso de aprobación modificaciones presupuestarias que generaron modificación de metas físicas, lo cual no permite ingreso de ejecución en el SIGES.
			Personas capacitadas	Persona	23,787	462	1,243	2,400	7,871	3,416	2,197	423	0	18,012	76%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	5,596	0	0	211	45	79	57	124	0	516	9%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	15,778	4,050	3,860	4,542	3,812	3,871	4,221	0	0	24,356	154%	
		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	1,195	9,956	49%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	14,708	780	1,363	1,030	830	995	969	932	864	7,763	53%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	693	34	42	36	34	75	67	66	79	433	62%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	4,721	91	96	173	274	448	177	249	252	1,760	37%	

ma

CPA

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	7,530	861	567	415	408	497	533	362	482	4,125	55%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	4,573	732	503	382	364	445	490	325	352	3,593	79%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	2,957	129	64	33	44	52	43	37	130	532	18%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	7,487	204	585	259	371	475	450	752	4,129	7,225	97%	
			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	1,178	8,457	57%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	725	14	22	44	78	44	45	14	5	266	37%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	0	0	0	1	0	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	129	988	82%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	100	182	217	265	151	313	200	150	1,578	166%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	1,516	5,692	13,950	11,865	9,528	8,298	5,132	19,597	75,578	68%	
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	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	9,608	66,423	82%	
		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	9,497	65,741	82%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	932	21	50	90	129	117	135	29	111	682	73%	


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


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