

**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 INICIAL	ENERO	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	57,432	5,577	5,577	10%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	45,807	4,512	4,512	10%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	462	462	2%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	7,020	0	0	0%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	15,000	4,050	4,050	27%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	12,596	905	905	7%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	780	780	8%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	34	34	9%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	91	91	4%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS / PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	8,451	861	861	10%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	3,925	732	732	19%	
				Persona	4,526	129	129	3%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	3,174	204	204	6%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	14,800	726	726	5%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	14	14	2%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	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	58	5%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	100	100	11%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	1,516	1,516	1%	
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	68,572	5,654	5,654	8%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS / PROBLEMAS
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	67,234	5,633	5,633	8%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,338	21	21	2%	

PRESUPUESTO APROBADO MEDIANTE DECRETO 36-2024, LEY DE PRESUPUESTO GENERAL DE INGRESOS Y EGRESOS DEL ESTADO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2025, VIGENTE PARA EL EJERCICIO FISCAL 2026


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


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