

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 2023 se ha incrementado en 28% el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones, lo que genera personas más informadas (40,377, línea base en 2019).													
INDICADOR		Crecimiento en la 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 RELLEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.			Persona	45,171	1,498	720	1,358	858	1,609	1,971	3,364	11,378	25%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	39,171	1,033	416	1,020	466	1,115	1,548	3,029	8,627	22%	
			Personas capacitadas	Persona	21,848	697	111	656	176	786	1,227	2,745	6,398	29%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	17,323	336	305	364	290	329	321	284	2,229	13%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	13,600	744	994	2,561	799	1,020	1,168	1,000	8,286	61%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	618	994	723	788	1,013	1,092	973	6,201	56%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	126	0	0	11	7	76	16	236	30%	
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	1,800	0	0	1,838	0	0	0	11	1,849	103%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	6,000	465	304	338	392	494	423	335	2,751	46%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELLEVANTE/ALERTAS PROMUEVAS
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión.	Registro	12,000	1,900	2,357	1,540	1,221	1,448	1,105	1,158	10,729	89%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	681	129	9	42	12	34	57	72	355	52%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	166	175	133	186	131	135	134	1,060	1828%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	11	19	29	1	0	141	47%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	95,947	3,226	637	1,397	399	2,975	10,474	2,598	21,706	23%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
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.															
Actividad Servicios de Supervisión del Comercio Interno.															
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	55,000	3,717	7,873	3,761	4,388	6,666	6,708	6,109	39,222	71%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	54,350	3,710	7,832	3,711	4,349	6,618	6,642	6,034	38,896	72%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	650	7	41	50	39	48	66	75	326	50%	


 Lidia Mayra Soto
 Directora - DIACO-
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 Ministerio de Economía