

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 28.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (línea base de 40,377 en 2019 a 51,682 en 2023)											
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	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS	
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	56,573	3,873	3,008	5,245	4,128	16,254	29%		
				Persona	39,979	2,933	2,640	4,461	3,125	13,159	33%		
			Personas capacitadas	Persona	23,787	776	808	1,130	1,064	3,778	16%		
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,192	2,157	1,832	3,331	2,061	9,381	58%		
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	16,056	791	1,196	1,223	1,284	4,494	28%		
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	760	1,049	1,087	1,092	3,988	36%		
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	31	46	34	27	138	17%		
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	4,256	0	101	102	165	368	9%		
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	11,988	363	368	334	218	1,283	11%		
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	15,000	664	1,144	1,325	828	3,961	26%		
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	79	107	90	213	489	82%		
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	2	0	9	15	26	20%		

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	1,500	98	80	84	188	450	30%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	23	19	86	3	131	44%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,862	4,878	12,916	11,450	32,106	33%	
			Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.	Persona	4,606	577	0	450	785	1,812	39%	
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 A.G. 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	70,161	4,286	6,532	6,053	4,709	21,580	31%	
			Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.	Evento	68,891	4,233	6,424	5,938	4,541	21,136	31%	
			Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.	Evento	1,270	53	108	115	168	444	35%	


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