

**PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO**

OBJETIVO OPERATIVO INSTITUCIONAL		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	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV	DIC.	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE AER/AS/PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.	Personas capacitadas	Persona	44,122	2,933	2,640	4,461	3,125	3,788	3,064	4,935	4,973	4,797	2,850	4,855	1,701	44,122	100%	
		Personas capacitadas	Personas capacitadas	Persona	20,503	776	808	1,130	1,064	2,083	1,169	3,024	3,066	2,965	1,363	2,782	372	20,602	101%	
		Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	23,619	2,157	1,832	3,331	2,061	1,705	1,895	1,911	1,907	1,832	1,487	2,073	1,329	23,520	99%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.	Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.	Entidad	14,582	791	1,196	1,223	1,284	1,177	1,761	1,281	1,441	1,406	1,149	1,028	845	14,582	100%	
		Autorización de libro de quejas	Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	760	1,049	1,087	1,092	1,002	1,013	1,044	1,134	1,081	996	832	600	11,690	106%	
		Resolución de autorización de contratos de adhesión	Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	500	31	46	34	27	44	80	69	33	66	47	53	20	550	110%	
		Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	3,082	0	101	102	165	131	668	168	274	259	106	143	225	2,342	76%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.	Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.	Persona	5,509	363	368	334	218	359	393	407	476	349	266	258	284	4,075	74%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV	DIC.	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE ALERTAS/PROBLEMAS
			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	737	1,456	1,083	1,194	646	812	867	730	11,486	77%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	1,050	79	107	90	213	44	60	85	96	83	86	37	12	992	94%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	2	0	9	15	16	0	9	9	2	3	2	3	70	54%	
			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	135	130	97	112	110	77	51	50	1,212	81%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	900	23	19	86	3	55	73	81	58	97	217	229	103	1,044	116%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,862	4,878	12,916	11,450	5,069	10,578	8,874	10,733	7,432	4,366	7,074	5,154	91,386	95%	
			Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.	Persona	2,846	577	0	450	785	52	0	308	121	43	280	43	187	2,846	100%	
<b>Acción</b> <b>Verificación y vigilancia de las obligaciones de los proveedores para beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos ematrazados 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.</b>																				
<b>Actividad</b> <b>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</b>																				
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones.			Evento	66,576	4,286	6,532	6,053	4,709	5,472	4,096	6,035	7,448	6,443	5,997	4,617	4,888	66,576	100%	
			Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.	Evento	64,881	4,233	6,424	5,938	4,541	5,254	3,847	5,915	7,275	6,306	5,957	4,325	4,866	64,881	100%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV	DIC.	AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Central.		Evento	1,695	53	108	115	168	218	249	120	173	137	40	292	22	1,695	100%	

  
**Lidia Karina Bonis, MSc.**  
 Directora en Funciones  
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor  
 -DIACC-