

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 A.G. 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	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.			Persona	47,645	3,873	3,008	5,245	12,126	25%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	39,645	2,933	2,640	4,461	10,034	25%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	776	808	1,130	2,714	11%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	15,858	2,157	1,832	3,331	7,320	46%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	13,600	791	1,196	1,223	3,210	24%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	760	1,049	1,087	2,896	26%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	31	46	34	111	14%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	1,800	0	101	102	203	11%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	6,000	363	368	334	1,065	18%	
			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	664	1,144	1,325	3,133	26%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	79	107	90	276	46%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	2	0	9	11	9%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN 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	262	17%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	23	19	86	128	43%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,862	4,878	12,916	20,656	21%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.		Persona	2,000	577	0	450	1,027	51%	
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	55,000	4,286	6,532	6,053	16,871	31%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.		Evento	54,350	4,233	6,424	5,938	16,595	31%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	650	53	108	115	276	42%	



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