

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 | ABRIL | MAYO  | 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          | 56,573       | 3,873 | 3,008   | 5,245 | 4,128 | 4,199 | 20,453                            | 36%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  | Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                       | Persona          | 39,979       | 2,933 | 2,640   | 4,461 | 3,125 | 3,788 | 16,947                            | 42%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Personas capacitadas                                                                                                                  | Persona          | 23,787       | 776   | 808     | 1,130 | 1,064 | 2,083 | 5,861                             | 25%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones                                                                                      | Persona          | 16,192       | 2,157 | 1,832   | 3,331 | 2,061 | 1,705 | 11,086                            | 68%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  | Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                       | Entidad          | 16,056       | 791   | 1,196   | 1,223 | 1,284 | 1,177 | 5,671                             | 35%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Autorización de libro de quejas                                                                                                       | Entidad          | 11,000       | 760   | 1,049   | 1,087 | 1,092 | 1,002 | 4,990                             | 45%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Resolución de autorización de contratos de adhesión                                                                                   | Entidad          | 800          | 31    | 46      | 34    | 27    | 44    | 182                               | 23%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje                                                      | Entidad          | 4,256        | 0     | 101     | 102   | 165   | 131   | 499                               | 12%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  | Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                       | Persona          | 11,988       | 363   | 368     | 334   | 218   | 359   | 1,642                             | 14%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 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   | 4,698                             | 31%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores                                            | Evento           | 600          | 79    | 107     | 90    | 213   | 44    | 533                               | 89%                                  |                                          |
|                         |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Conferencia a través de plataforma digital                                                                                            | Evento           | 129          | 2     | 0       | 9     | 15    | 16    | 42                                | 33%                                  |                                          |

| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | PRODUCTO                                                            | SUBPRODUCTO                                                                                                               | ACCIONES                                                                                                       | UNIDAD DE MEDIDA | META VIGENTE | ENERO | FEBRERO | MARZO  | ABRIL  | MAYO  | 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     | 188    | 135   | 585                              | 39%                                |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     |                                                                                                                           | Resoluciones de dirección e informes                                                                           | Documento        | 300          | 23    | 19      | 86     | 3      | 55    | 186                              | 62%                                |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     |                                                                                                                           | Reproducción y distribución de material educativo-informativo                                                  | Documento        | 96,347       | 2,862 | 4,878   | 12,916 | 11,450 | 5,069 | 37,175                           | 39%                                |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     | Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales. |                                                                                                                | Persona          | 4,606        | 577   | 0       | 450    | 785    | 52    | 1,864                            | 40%                                |                                         |
| 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 Interior.                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     |                                                                                                                           |                                                                                                                |                  |              |       |         |        |        |       |                                  |                                    |                                         |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones. |                                                                                                                           |                                                                                                                | Evento           | 70,161       | 4,286 | 6,532   | 6,053  | 4,709  | 5,472 | 27,052                           | 39%                                |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     | Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.                            |                                                                                                                | Evento           | 68,891       | 4,233 | 6,424   | 5,938  | 4,541  | 5,254 | 26,390                           | 38%                                |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                     | Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del                          |                                                                                                                | Evento           | 1,270        | 53    | 108     | 115    | 168    | 218   | 662                              | 52%                                |                                         |



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