



Informe Estadístico JULIO 2022

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 794 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron contra comercios; el 13% por energía eléctrica; el 10% por telefonía y el 35% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1
Recepción de Quejas**

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	292	39	331	42%
Colegios y Universidades	12	0	12	2%
Almacenes	62	0	62	8%
Telefonía	74	6	80	10%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
Bancos	16	3	19	2%
Energía Eléctrica	17	85	102	13%
Construcciones/Inmobiliarias	23	1	24	3%
Tarjetas de Crédito	8	1	9	1%
Combustible	31	0	31	4%
Servicio de Agua	8	0	8	1%
Tiempos compartidos	10	0	10	1%
Cafeterías y Otros	22	1	23	3%
Hotelería	5	0	5	1%
Transporte	5	2	7	1%
Prestamos	8	0	8	1%
Aseguradoras	7	0	7	1%
Servicio de Cable	12	1	13	2%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Canasta Básica	28	0	28	4%
Hospitales	8	0	8	1%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	5	0	5	1%
Asociación Civil	0	0	0	0%
Financieras	0	0	0	0%
TOTAL	655	139	794	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

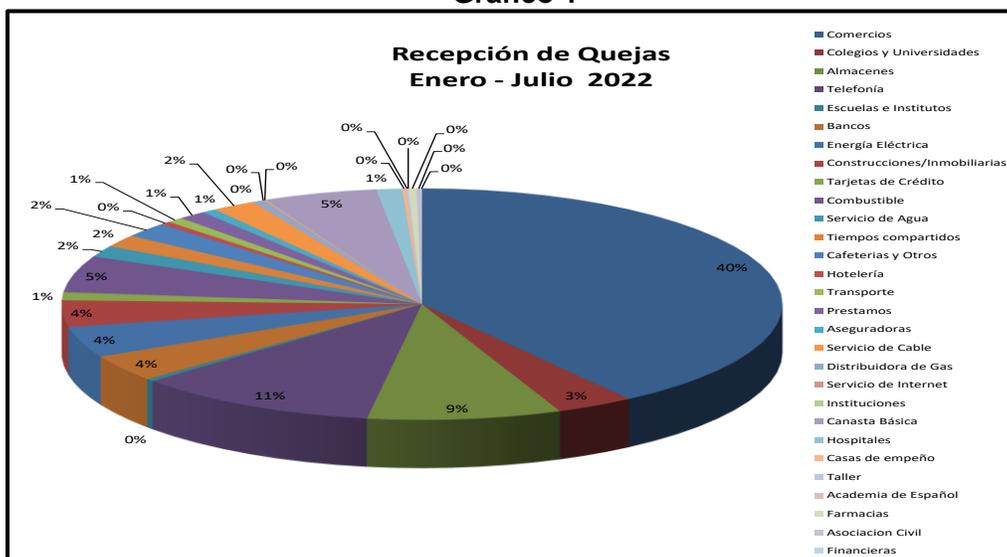
En lo que va del año, se han recibido 5,406 quejas; 4,902 en la Sede Central y 504 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero – Julio 2022

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-JULIO	PORCENTAJE
Comercios	1,921	256	2,177	40%
Colegios y Universidades	180	8	188	3%
Almacenes	470	0	470	9%
Telefonía	564	30	594	11%
Escuelas e Institutos	17	2	19	0%
Bancos	173	28	201	4%
Energía Eléctrica	82	153	235	4%
Construcciones/Inmobiliarias	195	4	199	4%
Tarjetas de Crédito	59	2	61	1%
Combustible	275	0	275	5%
Servicio de Agua	83	3	86	2%
Tiempos compartidos	88	5	93	2%
Cafeterías y Otros	111	1	112	2%
Hotelería	25	0	25	0%
Transporte	39	2	41	1%
Prestamos	67	0	67	1%
Aseguradoras	36	0	36	1%
Servicio de Cable	105	2	107	2%
Distribuidora de Gas	24	0	24	0%
Servicio de Internet	1	5	6	0%
Instituciones	3	0	3	0%
Canasta Básica	277	0	277	5%
Hospitales	61	1	62	1%
Casas de empeño	10	0	10	0%
Taller	5	0	5	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Farmacias	20	0	20	0%
Asociacion Civil	11	0	11	0%
Financieras	0	2	2	0%
TOTAL	4,902	504	5,406	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En julio se documentaron 568 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 429 quejas y en Sedes Departamentales 139 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDES		TOTAL
	SEDE CENTRAL	DEPARTAMENTALES	
Quejas Documentadas	429	139	568

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,887 quejas; 2,383 en la Sede Central y 504 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Julio 2022

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,383	504	2,887

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En julio se resolvieron 407 quejas: 101 por mediación y 306 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 309; y en las Sedes Departamentales 98. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,911 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Resolución de Quejas

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	75			26	101
Conciliaciones	162	70	2	72	306
	237	70	2	98	407
Asesorías y Consultas	1,911				1,911
Total	1,911				1,911

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

En lo que va del año 2022, se han resuelto 2,442 quejas; 456 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,986 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,906; y en las Sedes Departamentales 536. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 14,892 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Julio 2022

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION		
Mediaciones	288			168	456
Conciliaciones	1086	498	34	368	1,986
Total	1,374	498	34	536	2,442
Asesorías y Consultas	14,892				14,892
TOTAL	14,892				14,892

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de doce millones cuatrocientos veintitrés mil ochocientos dieciocho quetzales con noventa y cuatro centavos (Q.12,423,818.94). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.10,919,461.30 y las Sedes Departamentales Q.1,504,357.64, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:



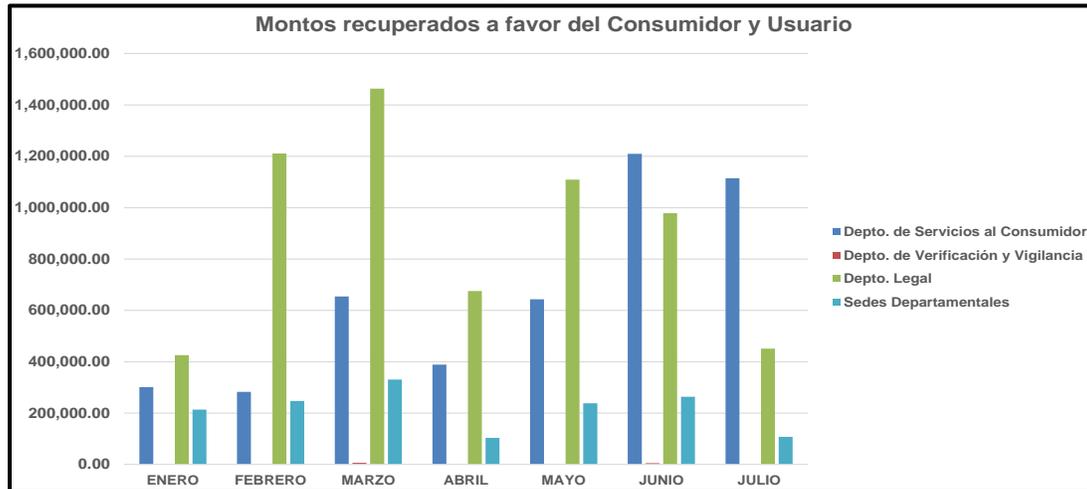
Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

	Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. de Verificación y Vigilancia	Depto. Legal	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero						
Reembolso monetario	182,334.10	0.00	300,654.86	482,988.96	115,440.44	598,429.40
Restitución de bienes	119,127.07	0.00	124,607.37	243,734.44	51,350.94	295,085.38
Rescisión de contratos	0.00	0.00	377.03	377.03	46,843.73	47,220.76
ENERO	301,461.17	0.00	425,639.26	727,100.43	213,635.11	940,735.54
Febrero						
Reembolso monetario	116,398.10	0.00	768,321.11	884,719.21	94,489.18	979,208.39
Restitución de bienes	88,232.34	0.00	442,958.80	531,191.14	149,813.93	681,005.07
Rescisión de contratos	77,800.00	0.00	0.00	77,800.00	2,600.00	80,400.00
FEBRERO	282,430.44	0.00	1,211,279.91	1,493,710.35	246,903.11	1,740,613.46
Marzo						
Reembolso monetario	443,257.92	6,075.00	319,393.86	768,726.78	27,131.00	795,857.78
Restitución de bienes	76,255.73	0.00	1,143,873.83	1,220,129.56	303,742.80	1,523,872.36
Rescisión de contratos	134,635.39	0.00	0.00	134,635.39	0.00	134,635.39
MARZO	654,149.04	6,075.00	1,463,267.69	2,123,491.73	330,873.80	2,454,365.53
Abril						
Reembolso monetario	312,604.77	0.00	519,154.55	831,759.32	26,563.51	858,322.83
Restitución de bienes	18,445.99	0.00	156,527.36	174,973.35	44,062.00	219,035.35
Rescisión de contratos	57,412.50	0.00	0.00	57,412.50	33,068.80	90,481.30
ABRIL	388,463.26	0.00	675,681.91	1,064,145.17	103,694.31	1,167,839.48
Mayo						
Reembolso monetario	505,644.58	0.00	582,345.14	1,087,989.72	113,672.76	1,201,662.48
Restitución de bienes	36,805.30	0.00	410,731.06	447,536.36	120,185.24	567,721.60
Rescisión de contratos	100,800.00	0.00	116,250.00	217,050.00	4,264.11	221,314.11
MAYO	643,249.88	0.00	1,109,326.20	1,752,576.08	238,122.11	1,990,698.19
Junio						
Reembolso monetario	492,459.64	5,006.20	664,633.18	1,162,099.02	25,254.71	1,187,353.73
Restitución de bienes	223,347.75	0.00	313,732.32	537,080.07	218,332.16	755,412.23
Rescisión de contratos	493,834.00	0.00	0.00	493,834.00	20,023.95	513,857.95
JUNIO	1,209,641.39	5,006.20	978,365.50	2,193,013.09	263,610.82	2,456,623.91
Julio						
Reembolso monetario	702,435.88	0.00	375,100.32	1,077,536.20	57,730.78	1,135,266.98
Restitución de bienes	99,633.85	0.00	75,791.00	175,424.85	49,787.60	225,212.45
Rescisión de contratos	312,463.40	0.00	0.00	312,463.40	0.00	312,463.40
JULIO	1,114,533.13	0.00	450,891.32	1,565,424.45	107,518.38	1,672,942.83
TOTAL	4,593,928.31	11,081.20	6,314,451.79	10,919,461.30	1,504,357.64	12,423,818.94

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



Gráfico 3



Personas capacitadas, Capacitaciones impartidas y material educativo-informativo distribuido

En julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 10 capacitaciones: 1) Derechos de los consumidores en el marco del Foro Nacional Competencia, protección de los consumidores, calidad y competitividad del país (2 Grupos); 2) A usuarios de los programas que atiende la Unidad de la Mujer de la Municipalidad de Mixco; 3) A personal administrativo de la Universidad Panamericana, modulo 1, (3 Grupos); 4) A estudiantes del colegio IMBPC de diversificado, modulo 5 (2 Grupos); 5) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica -INEB-, modulo 1; y 6) A grupos de emprendedoras de la Casa de la Mujer de la Zona 3, Municipalidad de Guatemala, Modulo 1; asistiendo 681 personas y se distribuyeron 2,330 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 75 capacitaciones, asistieron 2,343 personas y se distribuyeron 6,544 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8

Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Capacitaciones Presenciales/Virtuales	10	75	85
Asistentes a las Capacitaciones Presenciales/Virtuales	681	2,343	3,024
Material Distribuido	2,330	6,544	8,874

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han realizado 678 capacitaciones de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 10,054 personas, asimismo, se distribuyeron 56,627 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Julio 2022

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Capacitaciones Presenciales/Virtuales	29	649	678
Asistentes a las Capacitaciones Presenciales/Virtuales	2,120	7,934	10,054
Material Distribuido	37,265	19,362	56,627

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, en el mes de julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las Sedes Departamentales, realizaron 9 conferencias, participando 308 personas, con temas de información en materia de consumo a través de plataformas digitales, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias Virtuales, y Asistentes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	3	6	9
Participantes en Conferencias Virtuales	91	217	308

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han realizado 51 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios informando sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 2,172 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Julio 2022

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	16	35	51
Participantes en Conferencias Virtuales	902	1,270	2,172

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En julio se autorizaron 1,044 libros de quejas, 669 en la Sede Central y 375 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 89 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 41 en la Sede Central y 48 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 200 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 12
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	669	375	1,044
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	41	48	89
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	200	0	200

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

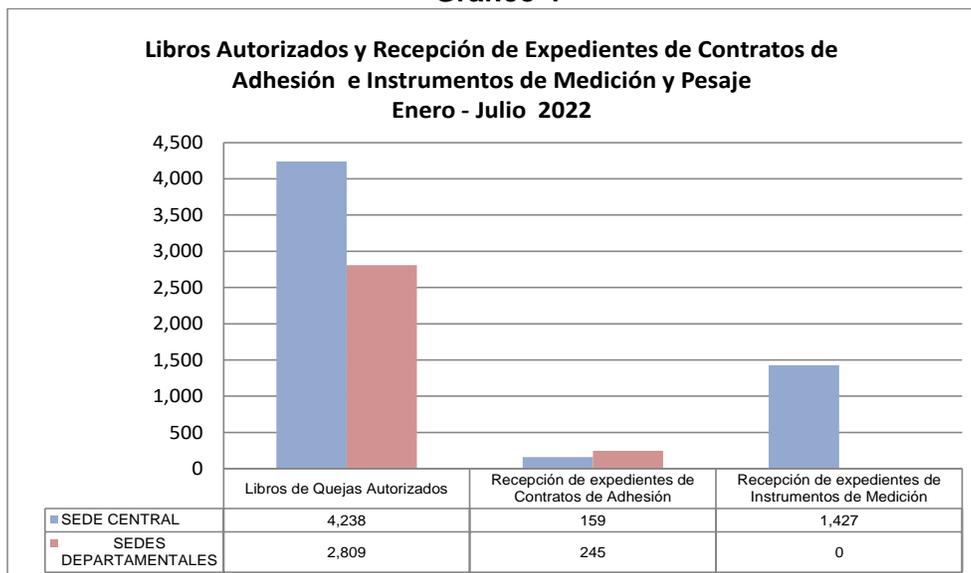
En lo que va del año, se han autorizado 7,047 libros de quejas; 4,238 en la Sede Central y 2,809 en las Sedes Departamentales, se han recibido 404 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 159 en la Sede Central y 245 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,427 expedientes.

Cuadro 13
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Julio

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	4,238	2,809	7,047
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	159	245	404
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	1,427	0	1,427

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de julio en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Tenencia del Libros de quejas	1,426	7,759
Exhibición de Precios	558	2,749
Etiquetado General de Productos	413	2,334
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	0	27
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	83	732
Plantas y Expendios de Gas	37	299
Publicidad Engañosa	450	1,706
Precios de Canasta Básica	1,413	9,300
Monitoreos de otros productos	558	3,742
Precios de Combustibles	615	4,880
Precios de Gas Propano	435	3,250
Colegios	47	405
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotecnicos	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



Plan Centinela

En el marco de este plan, en julio se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

Cuadro 15
Verificaciones Plan Centinela
Combustible

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA	47	0	0	394	2	47
FEBRERO	GUATEMALA, CHIMALTENANGO Y ESCUINTLA	79	1	1	684	0	79
MARZO	SANTA ROSA, TOTONICAPAN, QUETZALTENANGO, SAN MARCOS Y JALAPA	81	1	1	568	6	81
ABRIL	TODO EL PAIS	138	1	1	544	0	138
MAYO	GUATEMALA (GUATEMALA, FRAJANES, MIXCO, SANTA CATARINA PINULA); SACATEPEQUEZ (SACATEPEQUEZ Y SAN LUCAS SACATEPEQUEZ); CHIMALTENANGO; ESCUINTLA, SANTA ROSA, TOTONICAPAN; QUETZALTENANGO; SUCHITEPEQUEZ; RETALHULEU; SAN MARCOS; HUEHUETENANGO; QUICHÉ; BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ; PETEN; IZABAL; JALAPA Y JUTIAPA	162	0	0	450	0	162
JUNIO	EL PROGRESO, ESCUINTLA, SOLOLA, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, RETALHULEU, SAN MARCOS, HUEHUETENANGO, QUICHÉ, BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ, PETEN, IZABAL, ZACAPA,	142	0	0	305	13	142
JULIO	GUATEMALA Y CHIQUIMULA	83	1	1	329	4	83
TOTAL		732	4	4	3,274	25	732

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 16
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	Nº. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO												No hubo visitas en Plantas
FEBRERO	ZACAPA		2	ZETA GAS	14	X		X		X		Se verificó el cumplimiento de la Ley de Apoyo Social Temporal a consumidores de gas propano
				GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	CHIQUIMULA		2	TROPIGAS	0			X		X		
				NUESTRO GAS	0			X		X		
	IZABAL		3	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
				GAS UNICO	0			X		X		
				GAS DEL PACIFICO TROIGAS	0			X		X		
	QUETZALTENANGO		7	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
				ZETA SALCAJÁ	5	X		X		X		
				GAS METROPOLITANO	0			X		X		
				GASGO	0			X		X		
				MINI SHALOM	3	X		X		X		
				MPGAS	2	X		X		X		
				GAS UNICO	20	X		X		X		
	RETALHULEU		2	ZETA GAS	20	X		X		X		
				GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
	SAN MARCOS		3	TROPIGAS	20	X		X		X		
TROPIGAS				15	X		X		X			
ZETEA GAS				20	X		X		X			
TOTAL			19									



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	Nº DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MARZO	COBAN, ALTA VERAPAZ		2	ZETA ALDEA TOMTEM	20	X		X		X		
				ZETA KM 215	10	X		X		X		
	SAN BENITO, PETEN		2	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
				DAGAS	5	X		X		X		
	GUATEMALA		3	GAS UNI, ZONA 12	15	X		X		X		
				ZETA	20	X		X		X		
				TROPIGAS	20	X		X		X		
	ZACAPA		1	DAGAS TECULUTAN	6	X		X		X		
	CHUIMALTENAGO		3	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
				NEOGAS	0			X		X		
				GAS CHIMALTECO	0			X		X		
	TOTONICAPAN		2	GASGO	0			X		X		
				GAS METROPOLITANO KM 188	12	X		X		X		
	QUETZALTENANGO		5	ZETA SALCAJÁ	20		X	X		X		
				GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
			MIPGAS	0			X		X			
			MINIPLANTA SHALON	3	X		X		X			
			GAS UNICO KM 216	20	X		X		X			
TOTAL			18									
ABRIL	JALAPA		1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	EL PROGRESO		1	MINI PLANTA J&J	7	X		X		X		
	ZACAPA		2	PLANTA ZETA	20	X		X		X		
				GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	CHIQUIMULA		1	TROPIGAS	17	X		X		X		
	IZABAL		1	GAS METROPOLITANO (PASO BLOQUEADO SIN CILINDROS)	0				X		X	
	QUICHE		1	ALTA GAS	7	X		X		X		
	CHIMALTENANGO		2	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
				GAS CHIMALTECO	7	X		X		X		
	TOTONICAPAN		2	GAS GO (SIN INVENTARIO)	0				X		X	
				GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	QUETZALTENANGO		5	GAS DE CENTRO OCCIDENTE	15	X		X		X		
				GAS NOROCCIDENTE (SIN INVENTARIO)	0			X		X		
				GAS DE CENTRO OCCIDENTE	0			X		X		
				MINI PLANTA SHALOM (SIN INVENTARIO)	0			X		X		
			MIP GAS (SIN INVENTARIO)	0			X		X			
TOTAL			16									
MAYO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	10	X		X				
			1	COSTA GAS	10	X		X		X		
			1	ZETA GAS ESCUINTLA	10	X		X		X		
		TAXISCO	1	ESCOGAS	10	X		X			X	
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
		OCCOSITO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN-AYUTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	11	X		X		X		
			1	ZETA GASTECUN UMAN AYUTLA	20	X		X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUASTLAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	ZETA GAS	14	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	PETEN	SAN BENITO	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	3	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	17	X		X		X		
	CHIQUIMULA	QUEZALTEPEQUE	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	0	X		X		X		
			1	NUESTRO GAS	7	X		X		X		
	ZACAPA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0	X		X		X		
	IZABAL	SANTO TOMAS DE CASTILLA	1	SERVICIO DE GAS AMATIQUE	0			X		X		
			1	GAS UNICO	14	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUASTLAN	1	MINI PLANTA J&J	0	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
1			ZETA GAS	20	X		X		X			
SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X			
ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS ZETA	8	X		X		X			
SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	8	X		X		X			
TOTAL			29									



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	UNIDOS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
JUNIO	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	10	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	0	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0	X		X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0	X		X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA PLANTA REU	15	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO REU	20	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA PLANTA REU	20	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO REU	20	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X		
		ESCUINTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
		ESCUINTLA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	10	X		X		X		
		ESCUINTLA	1	GAS ZETA ESCUINTLA	8	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X		
		COBAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	PETEN	SAYAXCHE	1	GAS SAYAXCHE ZETA	3	X		X				X
		SAN BENITO	1	GAS METROPOLITANO	17	X		X		X		
		SAN BENITO	1	TI GAS PETEN TROPIGAS	8	X		X		X		
	IZABAL	PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO, S.A.	8	X		X		X		
		MORALES	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	0			X		X		
		MORALES	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO, S.A.	15	X		X		X		
		LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	0			X		X		
	ZACAPA	CHIQUMJULA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	8	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		RIO HONDO	1	GAS UNICO	0			X				X
		ESTANZUELA	1	ZETA GAS PLANTA ZACAPA	5	X		X		X		
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	8	X		X		X		
		TAXISCO	1	ESCOGAS	8	X		X		X		
	GUATEMALA	GUATEMALA	1	GAS UNICO, DAGAS	8	X		X		X		
		GUATEMALA	1	MACGAS	8	X		X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	20	X		X		X		
		GUATEMALA	1	GAS UNICO, DAGAS	20	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	MPGAS	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALOM	4	X		X		X		
			1	GAS UNICO, DAGAS	18	X		X		X		
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO OCCIDENTE	10	X		X		X		
		QUEZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		SALCAJA	1	ZETA GAS PLANTA SALCAJA	11	X		X		X		
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALOM	2	X		X		X		
			1	MPGAS	0			X		X		
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO OCCIDENTE	9	X		X		X		
		SALCAJA	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
	QUEZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	14	X		X		X			
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
		TOTONICAPAN	1	GASGO	1	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	ALTOGAS	7	X		X		X		
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	NEOGAS	10	X		X		X		
		CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTENCO	3	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	10	X		X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTAL GAS	8	X		X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUASTLAN	1	MINIPLANTA J&J	9	X		X		X		
	TOTAL			66								



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES	
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
JULIO	GUATEMALA	VILLA NUEVA	1	ORWAL	15	X		X		X			
			1	GAS ZETA	20	X		X		X			
		SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS ZETA	20	X		X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X			
			1	GAS UNICO DAGAS ZONA 12	8	X		X		X			
			1	GAS UNICO DAGAS ZONA 18	12	X		X		X			
			1	GAS UNICO (DAGAS)	0					X		X	
		MXCO	1	TROPIGAS	20	X		X		X			
		CHIMALTENANGO		1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS CHIMALTECO	0						X		
		TOTONICAPAN		1	GAS INTERAMERICANA	0					X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
		QUETZALTENANGO		1	GAS UNICO (DAGAS)	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALOM	0			X		X			
			1	MP GAS	0			X		X			
			1	GAS CENTRO OCCIDENTE	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
		QUICHE		1	ZETA GAS	0			X		X		
			1	LATIN GAS	0			X		X			
		TOTAL		20									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 17
Verificaciones Plan Centinela
Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	VILLA NUEVA		1	RAPIGAS	0			X		X		
	FRAJANES		1	32 GAS	0			X		X		
	GUATEMALA, Z. 15		1	LA CEIBA	0			X		X		
	GUATEMALA, Z.12		3	FUENTE GAS	0			X		X		
		GRETCHEN		0			X		X		X	
			3	GAS LA BENDICIÓN	0			X		X		
	TOTAL		6									
FEBRERO	ZACAPA		3	ZETA SARITA	0			X		X		
				ZETA LA BENDICION	0			X		X		
				ZETA LA BENDICION	0			X		X		
	IZABAL		2	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
				ZETA L&E	0			X		X		
	QUETZALTENANGO		3	ZETA EL CALVARIO	3	X		X		X		
				DON CHARLY	3	X		X		X		
				ZETA OSCAR BARILLAS	5	X		X		X		
SAN MARCOS		2	CEF EXPRESS ZETA	4	X		X		X			
			GAS EXPRESS ZETA	3	X		X		X			
	TOTAL		10									
MARZO	PETEN		2	ZETA LAS FLORES	4	X		X		X		
				GAS METROPOLITANO	4			X		X		
	IZABAL		4	PULPERIA SANDRITA	6	X		X		X		
				LA BENDICIÓN	5		X	X		X		
				2	MULTISERVICIO CARDONA	2	X		X		X	
				0	SAN YOSELYN	0				X		X
	GUATEMALA		5	FUENTE ZONA 12	5	X		X		X		
				FLASH GAS Z. 12	5	X		X		X		
				4	AL-COMUNICACIONES	4	X		X		X	
				3	ZETA EL ÉXITO ZONA 12	3	X		X		X	
				3	ZETA EXPRESS GONZALEZ	3	X		X		X	
	EL PROGRESO		2	MISCELANEA LA BENDICION	3	X		X		X		
				ZETA MULTISERVICIOS	3	X		X		X		
	CHIGUIMULA		1	TROPIGAS DORIS UNO	3	X		X		X		
	CHIMALTENANGO		8	TIENDA SIN NOMBRE	4		X	X				X
				ZETA SHALON	4	X		X				X
				5	ZETA YOSELYN	5		X	X		X	
				5	ZETA SHALON	5	X		X		X	
				6	GAS METROPOLITANO T1 GAS RICHARD	6	X		X		X	
				4	ZETA RAPIGAS	4	X		X		X	
				5	TROPIGAS GAS ANTIGUATE	5	X		X		X	
				0	ZETA ECONOGAS	0	X		X		X	
	QUETZALTENANGO		4	ZETA DON CHARLY	4		X	X		X		
				ZETA LOPEZ DE LEON	3	X		X		X		
				3	ZETA EL CALVARIO	3	X		X		X	
				4	ZETA AVENIDA LAS AMERICAS	4	X		X		X	
	TOTAL		26									



MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO				CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES			
	LUGAR	MUNICIPIO	Nº. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
ABRIL	ZACAPA		5	GAS EXPRESS ARITA	3	X		X		X				
				GAS EXPRESS LA BENDICION	3	X		X		X				
				GAS ZETA CEF ZC 0007	2	X		X		X				
				GAS LA BENDICION	3	X		X				X		
				DISTRIBUIDORA A&A	3	X		X		X		X		
	CHIQUIMULA		2	NUESTRO GAS	6	X		X		X				
				VENTA DE GAS YOLY	3	X		X		X				
	QUICHE		2	WUQ'UB'NOJ	3	X		X		X				
				GAS EXPRESS ANGELITO	3	X		X		X				
	QUETZALTENANGO		3	DISTRIBUIDORA GAS LOPEZ	0			X		X				
			EXPENDIO DE GAS CHARLY	0			X		X					
			GAS ZETA EL CALVARIO	0			X		X					
TOTAL			12											
MAYO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS ZETA KARINA	3	X		X		X				
			1	GAS ZETA ALEXANDER	3	X		X		X				
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS EXPRESS SHEKINA	3	X		X		X				
			1	VENTA DE GAS LOPEZ	2	X		X				X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN AYUTLA	1	T1 GAS AYUTLA TROPIGAS	3	X		X		X				
		PAJAPITA	1	DIST. DE GAS EMANUEL	3	X		X		X				
	QUETZALTENANGO	COATEPEQUE	1	CEF RU0021 ZETA	3	X		X		X				
			1	DISTR. LOS DOS HERMANOS ZETA	3	X		X		X				
	EL PROGRESO	GUASTATOYA	1	DISTRIBUIDORA L80	3	X		X				X		
			1	GAS LA JOYA TROPIGAS	3	X		X		X				
			1	MISCELANEA LA BENDICION	3	X		X		X				
	BAJA VERAPAZ	SALAMA	1	GAS LA PLAZUELA	3	X		X		X				
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS URIEL	3	X		X		X				
			1	GAS EXPRESS EL RECREO	3	X		X		X				
		SAN PEDRO CARCHA	1	DIST. DE GAS SANTO DOMINGO	3	X		X		X				
PETEN	SANTA ELENA PETEN	1	DIST. DE GAS EL LOBO	3	X		X		X					
		1	LATINGAS	3	X		X		X					
JALAPA	JALAPA	1	DIST. MALDONADO	3	X		X		X					
ZACAPA	ZACAPA	1	GAS EXPRESS ARITA	0	X		X		X					
TOTAL			19											
JUNIO	SAN MARCOS		1	GS SERVIGAS	1	X		X		X				
			1	EXP. 5 HERMANOS	2	X		X				X		
			1	GAS EXPRESS MARI	3	X		X		X				
			1	GAS EXPRESS MARI	3	X		X		X				
			1	CEF R0005	2	X		X				X		
	QUETZALTENANGO		1	DISTRIBUIDORA OSCAR BARILLAS	1	X		X				X		
			1	GAS ZETA	0	X		X		X				
			1	GAS EXPRESS CEF RU0021	2	X		X		X				
			1	GAS EL QUETZAL XELA	0			X		X				
			1	DISTRIBUIDORA DE GAS LOPEZ DE LEON	2	X		X		X				
	ALTA VERAPAZ	LANQUIN	1	RAPI GAS LANQUIN CEF CO0071 GAS ZETA	3	X		X		X				
	IZABAL	AMATES	1	DISTRIBUIDORA DE GAS LA 21	0			X				X		
			1	EXP. DE GAS Y DISTRIBUIDORA HELEN	1	X		X				X		
	CHIQUIMULA	QUETZALTEPEQUE	1	SERVICIO DE GAS AMATIQUE	3	X		X		X				
			1	NUESTRO GAS	6	X		X		X				
	ZACAPA		1	VENTA DE GAS YOLY	3	X		X		X				
			1	MULTISERVICIOS AVILA ORELLANA	1	X		X				X		
			1	MULTISERVICIOS AVILA ORELLANA	0			X				X		
			1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X				
			1	GAS EXPRESS ARITA	3	X		X		X				
			1	GAS LA BENDICION ZETA	0			X		X				
			EL PROGRESO	GUASTATOYA	1	MISCELANEA LA BENDICION	3	X		X		X		
					1	MISCELANEA LA BENDICION ZETA	0			X		X		
			SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	EXP. GAS CHIPO	8	X		X		X		
					1	EXPENDIO DE GAS CHIPO	0			X		X		
	1	VENTA DE GAS DON LEONEL			3	X		X		X				
	1	EXPENDIO DE GAS CHIPO			15	X		X		X				
	GUATEMALA		1	EXP. DE GAS SARAI ZETA GAS	3	X		X		X				
			1	GAS EL CERRITO	3	X		X		X				
			1	DISTRIBUIDORA JASMIN ZETA	3	X		X		X				
			1	DISTRIBUIDORA GAS PROPANO GUTIERREZ	2	X		X		X				
			1	EXP. DE GAS PANORAMA	3	X		X		X				
			1	DIST. DE GAS D&M ZETA	3	X		X		X				
			QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	WUQ'UB'NOJ ZETA	3	X		X		X		
					1	GAS EXPRESS MARTITA	3	X		X		X		
	1	WUQ'UB'NOJ ZETA			3	X		X		X				
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GAS EXPRESS VICTORS	3	X		X		X				
	RETALHULEU	EL ASINTAL	1	GAS EXPRESS KAROLIN	2	X		X			X			
		SAN FELIPE	1	GAS CHAMPEL DOS	2	X		X			X			
	PETEN	SAYAXCHE	1	VENTA DE GAS SAYAXCHE ZETA	3	X		X		X				
TOTAL			41											

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
JULIO	GUATEMALA	GUATEMALA	1	EXPENDIO LA CEIBA (ZONA 15)	8	X		X		X		
			1	GAS VELIZ TROPIGAS (ZONA 5)	2	X		X		X		
			1	CENTRO EXPRES DON CARLOS (ZONA 5)	3	X		X		X		
			1	GAS EL AHORRO ZETA (ZONA 7)	2	X		X		X		
			1	EXPENDIO EL SHADDAL (ZONA 21)	2	X		X		X		X
			1	EXPRESS ZETA GT 0257 (ZONA 12)	2	X		X		X		X
			1	EXPENDIO FUENTE GAS TROPIGAS (ZONA 12)	3	X		X		X		X
			1	GAS EXPRESS S Y L ZETA (ZONA 11)	3	X		X		X		X
			1	EXPENDIO DE GAS RAMOS ZETA (ZONA 11)	3	X		X		X		X
			1	DISTRIBUIDORA GAS D Y M (ZONA 11)	0					X		X
			1	GAS GUADALUPE ZETA (ZONA 1)	2	X		X		X		X
			1	ZETA GAS LA BENDICION	3	X		X		X		X
			TOTONICAPAN		1	ZETA EXPRESS VICTORS	1			X		X
	QUETZALTENANGO		1	ZETA GAS LOPEZ DE LEON	0			X		X		
			1	ZETA GAS CON CHARLY	0			X		X		
	QUICHE		1	ZETA EXPRESS ANGELITO	0			X		X		
			1	ZETA EXPRESS MARTITA	0			X		X		
TOTAL			17									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

En julio se impusieron sanciones por el Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	2	8
Por quejas	32	100
Apercibimientos escritos/públicos	2	11
TOTAL	36	119

Fuente: Departamento Legal

En julio, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones y dictámenes técnicos respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 19
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	69	331
Emisión de Dictámenes Técnicos	168	1,335
TOTAL	237	1,666

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia