

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 G-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	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALENTIS/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	48,016	3,873	3,008	5,245	4,128	4,199	3,457	5,650	5,570	5,189	40,319	84%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,983	776	808	1,130	1,064	2,083	1,169	3,024	3,066	2,965	16,085	95%	
			Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.	Entidad	14,971	791	1,196	1,223	1,284	1,177	1,761	1,281	1,441	1,406	11,560	77%	
			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	9,262	84%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	500	31	46	34	27	44	80	69	33	66	430	86%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	3,471	0	101	102	165	131	668	168	274	259	1,868	54%	
			Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.	Persona	5,553	363	368	334	218	359	393	407	476	349	3,267	59%	
			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	9,077	61%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE	INFORMACION REFERENTE A ALERTAS PROBLEMAS	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	79	107	90	213	44	60	85	96	83	857	143%		
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	2	0	9	15	16	0	9	9	2	62	48%		
			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	1,034	69%		
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	23	19	86	3	55	73	81	58	97	495	165%		
			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	74,792	78%		
			Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.	Persona	3,436	577	0	450	785	52	0	308	121	43	2,336	68%		
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																		
			Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.	Evento	63,253	4,286	6,532	6,053	4,709	5,472	4,096	6,035	7,448	6,443	51,074	81%		
			Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.	Evento	61,850	4,233	6,424	5,938	4,541	5,254	3,847	5,915	7,275	6,306	49,733	80%		
			Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.	Evento	1,403	53	108	115	168	218	249	120	173	137	1,341	96%		


 Licda. Mayra Zoop
 Directora General
 Dirección de Atención y Asesoría al Consumidor
 Ministerio de Economía