



Informe Estadístico

JUNIO 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 741 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 46% fueron contra comercios; el 9% por almacenes y por telefonía; el 5% por construcciones/inmobiliarias y por energía eléctrica; y el 26% 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	51	343	46%
Almacenes	69	0	69	9%
Colegios y Universidades	18	4	22	3%
Telefonía	62	3	65	9%
Servicio de Agua	7	0	7	1%
Construcciones/Inmobiliarias	31	4	35	5%
Energía Eléctrica	12	24	36	5%
Tiempos compartidos	11	0	11	1%
Cafeterías y Otros	15	0	15	2%
Bancos	17	6	23	3%
Servicio de Cable	28	0	28	4%
Combustible	7	0	7	1%
Hospitales	12	0	12	2%
Tarjetas de Crédito	15	0	15	2%
Transporte	11	1	12	2%
Canasta Básica	7	0	7	1%
Aseguradoras	10	0	10	1%
Escuelas e Institutos	2	1	3	0%
Hotelería	4	0	4	1%
Casas de empeño	4	0	4	1%
Taller	0	0	0	0%
Prestamos	7	0	7	1%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Financieras	0	4	4	1%
Farmacias	1	0	1	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	0	0	0	0%
TOTAL	642	99	741	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

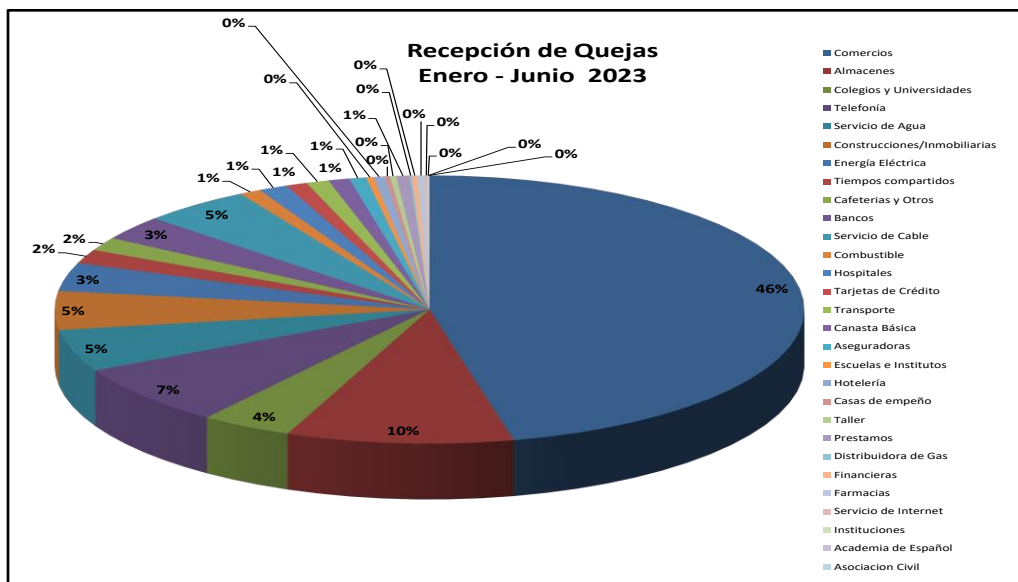
En lo que va del año, se han recibido 4,497 quejas; 3,950 en la Sede Central y 547 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Junio 2023

ACTIVIDAD	OFICINAS CENTRALES	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-JUNIO	PORCENTAJE
Comercios	1,758	328	2,086	46%
Almacenes	440	0	440	10%
Colegios y Universidades	156	21	177	4%
Telefonía	313	19	332	7%
Servicio de Agua	203	24	227	5%
Construcciones/Inmobiliarias	200	10	210	5%
Energía Eléctrica	66	88	154	3%
Tiempos compartidos	75	1	76	2%
Cafeterías y Otros	72	0	72	2%
Bancos	102	31	133	3%
Servicio de Cable	210	1	211	5%
Combustible	42	0	42	1%
Hospitales	55	1	56	1%
Tarjetas de Crédito	40	1	41	1%
Transporte	43	1	44	1%
Canasta Básica	41	0	41	1%
Aseguradoras	31	2	33	1%
Escuelas e Institutos	12	2	14	0%
Hotelería	22	0	22	0%
Casas de empeño	10	0	10	0%
Taller	12	0	12	0%
Prestamos	26	0	26	1%
Distribuidora de Gas	3	1	4	0%
Financieras	0	11	11	0%
Farmacias	13	0	13	0%
Servicio de Internet	2	5	7	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	2	0	2	0%
TOTAL	3,950	547	4,497	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En junio se documentaron 468 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 369 quejas y en Sedes Departamentales 99 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	369	99	468

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,557 quejas; 2,010 en la Sede Central y 547 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Junio 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,010	547	2,557

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En junio se resolvieron 291 quejas: 39 por mediación y 252 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 214; y en las Sedes Departamentales 77. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,567 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 Y VIGILANCIA		
Mediaciones	16			23	39
Conciliaciones	152	41	5	54	252
	168	41	5	77	291
Asesorías y Consultas	1,567				1,567
Total	1,567				1,567

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

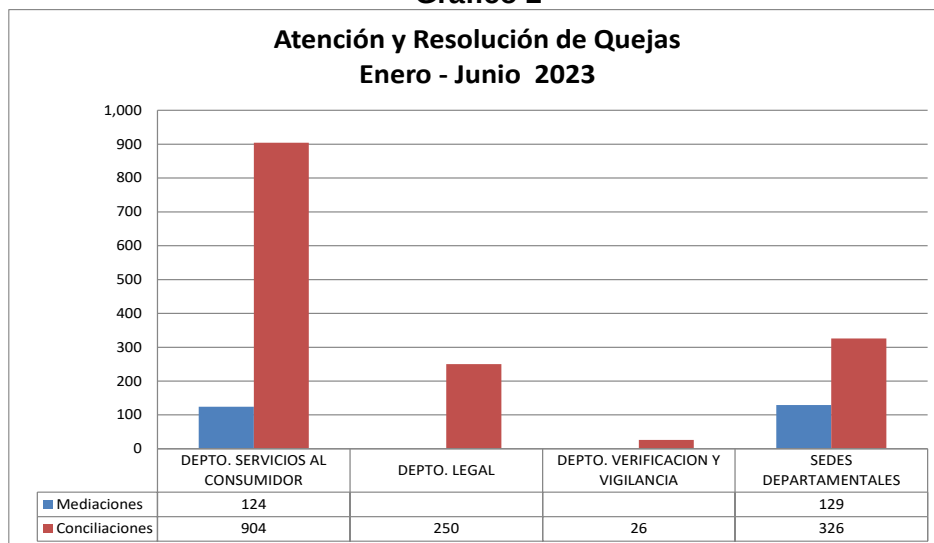
En lo que va del año 2023, se han resuelto 1,759 quejas; 253 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,506 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,304; y en las Sedes Departamentales 455. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 10,151 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Junio 2023

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	124			129	253
Conciliaciones	904	250	26	326	1,506
Total	1,028	250	26	455	1,759
Asesorías y Consultas	10,151				10,151
TOTAL	10,151				10,151

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 nueve millones doscientos cincuenta y seis mil cuatrocientos cincuenta y un quetzales con noventa y cuatro centavos (Q.9,256,451.94). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.7,326,706.01 y las Sedes Departamentales Q.1,929,745.93, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:



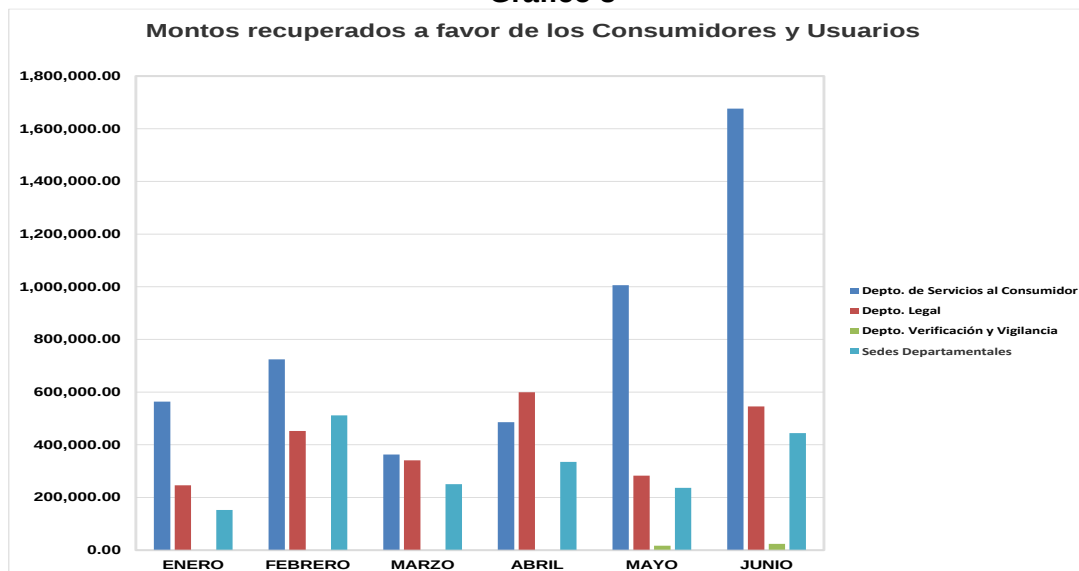
Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

		Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. Legal	Depto. Verificación y Vigilancia	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario	184,756.39	144,199.50	0.00	328,955.89	65,179.03	394,134.92
	Restitución del Bien/Servicio	91,307.49	97,027.61	0.00	188,335.10	84,369.80	272,704.90
	Rescisión de contratos	287,602.40	5,000.00	0.00	292,602.40	2,995.00	295,597.40
	ENERO	563,666.28	246,227.11	0.00	809,893.39	152,543.83	962,437.22
Febrero							
	Reembolso monetario	558,564.91	124,858.28	0.00	683,423.19	102,312.46	785,735.65
	Restitución de bienes	115,018.88	280,325.29	0.00	395,344.17	406,248.69	801,592.86
	Rescisión de contratos	50,570.00	47,088.00	0.00	97,658.00	2,993.77	100,651.77
	FEBRERO	724,153.79	452,271.57	0.00	1,176,425.36	511,554.92	1,687,980.28
Marzo							
	Reembolso monetario	308,415.67	152,469.29	0.00	460,884.96	60,145.41	521,030.37
	Restitución de bienes	41,991.24	124,764.00	0.00	166,755.24	190,101.12	356,856.36
	Rescisión de contratos	12,870.00	63,499.74	0.00	76,369.74	0.00	76,369.74
	MARZO	363,276.91	340,733.03	0.00	704,009.94	250,246.53	954,256.47
Abril							
	Reembolso monetario	340,296.10	252,440.36	0.00	592,736.46	71,974.12	664,710.58
	Restitución de bienes	96,374.40	346,013.48	0.00	442,387.88	227,026.31	669,414.19
	Rescisión de contratos	49,000.00	1,107.00	0.00	50,107.00	36,006.06	86,113.06
	ABRIL	485,670.50	599,560.84	0.00	1,085,231.34	335,006.49	1,420,237.83
Mayo							
	Reembolso monetario	587,047.60	69,635.53	16,615.00	673,298.13	145,668.90	818,967.03
	Restitución de bienes	199,502.08	211,871.72	0.00	411,373.80	86,093.04	497,466.84
	Rescisión de contratos	219,300.40	1,293.85	0.00	220,594.25	4,486.00	225,080.25
	MAYO	1,005,850.08	282,801.10	16,615.00	1,305,266.18	236,247.94	1,541,514.12
Junio							
	Reembolso monetario	1,383,650.12	409,419.30	0.00	1,793,069.42	66,864.42	1,859,933.84
	Restitución de bienes	105,286.19	109,932.19	23,992.00	239,210.38	310,588.58	549,798.96
	Rescisión de contratos	187,600.00	26,000.00	0.00	213,600.00	66,693.22	280,293.22
	JUNIO	1,676,536.31	545,351.49	23,992.00	2,245,879.80	444,146.22	2,690,026.02
TOTAL		4,819,153.87	2,466,945.14	40,607.00	7,326,706.01	1,929,745.93	9,256,451.94

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



Gráfico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento de Ciudad Quetzal, Municipalidad de San Juan Sacatepéquez (2 grupos); 2) A mujeres emprendedoras de la aldea El campanario, Municipio de Mixco; y 3) Seminario Despegue de la Economía Nacional, realizado en los Departamentos de Zacapa y Chiquimula; y 2 conferencias virtuales: 1) A estudiantes y docentes del Colegio San José de la Ciudad de Quetzaltenango y 2) A estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, sede Santa Rosa; asistiendo 427 personas y se distribuyeron 3,143 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 45 conferencias, asistieron 1,534 personas y se distribuyeron 4,456 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	6	45	51
Asistentes a conferencias	427	1,534	1,961
Material Distribuido	3,143	4,456	7,599

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



En lo que va del año, se han realizado 387 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 13,579 personas, asimismo, se distribuyeron 62,512 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Junio 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	71	316	387
Asistentes a conferencias	3,957	9,622	13,579
Material Distribuido	43,268	19,244	62,512

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, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 150 personas; y las sedes Departamentales realizaron 2 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 106 personas; como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias Virtuales, y Asistentes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	2	2	4
Participantes	150	106	256

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

En lo que va del año, se han realizado 9 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios sobre Derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 566 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Junio 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	7	2	9
Participantes	460	106	566

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 junio se autorizaron 1,036 libros de quejas, 553 en la Sede Central y 483 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 55 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 22 en la Sede Central y 33 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 227 expedientes, como se detalla a continuación.

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	553	483	1,036
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	22	33	55
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	227	0	227

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

En lo que va del año, se han autorizado 5,894 libros de quejas; 3,248 en la Sede Central y 2,646 en las Sedes Departamentales, se han recibido 304 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 94 en la Sede Central y 210 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,085 expedientes.

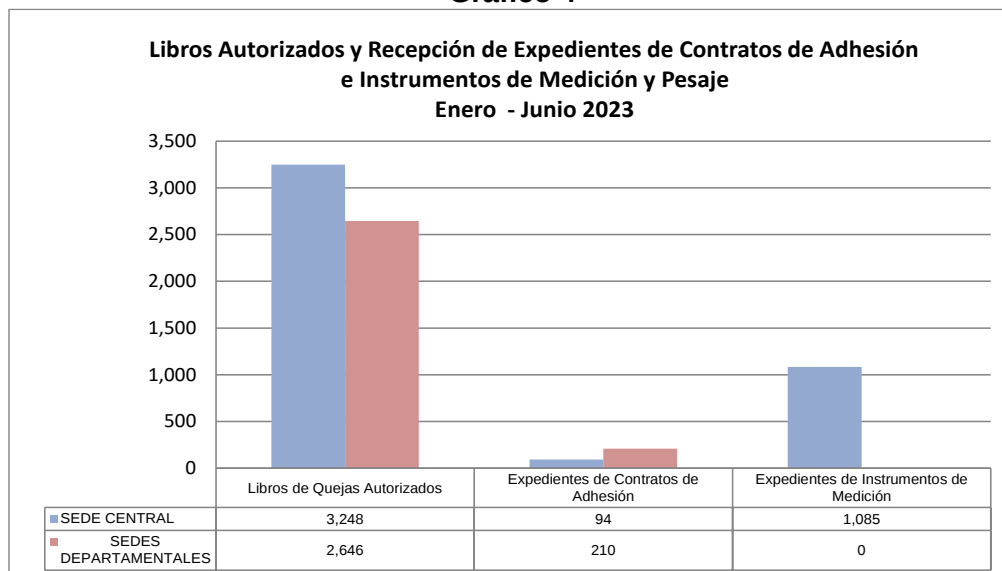
Cuadro 13
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Junio 2023

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	3,248	2,646	5,894
Expedientes de Contratos de Adhesión	94	210	304
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,085	0	1,085

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 junio en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Tenencia del Libros de quejas	1,402	6,863
Exhibición de Precios	172	1,463
Etiquetado General de Productos	521	4,024
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	238	1,191
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	104	516
Plantas y Expendios de Gas	44	243
Publicidad Engañosa	11	149
Precios de Canasta Básica	1,394	7,780
Monitoreos de otros productos	628	4,060
Precios de Combustibles	537	3,853
Precios de Gas Propano	659	3,221
Colegios	15	241
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotecnicos	0	1,146

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



Plan Centinela

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

Cuadro 15
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA, QUICHE Y JUTIAPA	94	0	0	359	3	94
FEBRERO	GUATEMALA, SAN MARCOS, BAJA VERAPAZ Y JALAPA	106	0	0	896	2	106
MARZO	GUATEMALA Y ESCUINTLA	46	0	0	393	2	46
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA, QUICHE, ALTA VERAPAZ Y PETEN	81	5	4	637	6	81
MAYO	GUATEMALA Y SUCHITEPEQUEZ	85	1	2	684	5	85
JUNIO	GUATEMALA, SOLOLA, TOTONICAPÁN, RETALHULEU Y ZACAPA	104	3	3	747	4	104
TOTAL		516	9	9	3,716	22	516

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 16
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICION 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	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
		SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
			1	MIPGAS	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	GUATEMALA		ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X	
		1		TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	0			X		X		
			1	TRINIDAD	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
TOTAL			16									
FEBRERO	GUATEMALA	GUATEMALA	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	20	X		X		X		
		VILLA NUEVA	1	OEVAL	0			X		X		
	CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	0			X		X			
		CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
		EL TEJAR	1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X		
	ESCUINTLA	1	TROPIGAS	20	X		X		X			
TOTAL			7									



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICION 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	GUATEMALA	VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
				1	LATIN GAS-DAGAS	20	X		X		X	
		ZONA 18	1	TROPIGAS	20	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
	SANTA ROSA	SANTA ROSA	1	ECOGAS	0			X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MIPGAS	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
			1	JEHOGAS	2	X		X		X		
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	10	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	MAZATENANGO	1	GAS CHIPO TROPIGAS	5	X		X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	TROPIGAS	2	X		X		X		
		AYUTLA	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	LATIN GAS-DAGAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	0			X		X		
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATIN GAS-DAGAS	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		ZACAPA	1	ZETA GAS	13	X		X		X		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			1	LATIN GAS-DAGAS	6	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X		
			1	ZETA GAS	6	X		X		X		
TOTAL			33									
ABRIL	GUATEMALA	VILLA CANALES	1	RAPIGAS	8	X		X		X		
			1	32 GAS	21	X		X		X		
		VILLA NUEVA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
			1	ORWAL	20	X		X		X		
		MIXCO	1	TROPIGAS	5	X		X		X		
			1	MACGAS	5	X		X		X		
		ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	15	X		X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTAL GAS	0			X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN AC.	1	GAS MILPAS ALTAS	0			X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	TROPIGAS	0			X		X		
			1	RAPIGAS	0			X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	2	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		CANTEL	1	JEHOGAS	4	X		X		X		X
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20	X		X		X		
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X		
		CANTEL	1	MIPGAS	6	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		RIO BRAVO	1	GAS CHIPO METROPOLITANO	6	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	13	X		X		X		
	SAN MARCOS	AYUTLA	1	GAS ZETA	13	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
			1	LATIN GAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	4	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	ZETA GAS	13	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	ENVASDORA DEL RIO	0			X		X		
		MORALES	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS ZETA	7	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
		RIO HONDO	1	LATIN GAS	20	X		X		X		
	CHIQUMULA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	10	X		X		X		
		CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	JALAPA	QUETZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	6	X		X		X		
		JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	JUTIAPA	PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	9	X		X		X		
	TOTAL			42								



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICION DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MAYO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		ZONA 12	1	DAGAS	15	X		X		X		
		VILLA CANALES	1	RAPIGAS	10	X		X		X		
			1	32 GAS	5	X		X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN AC.	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		GUASTAYOYA	1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	0			X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	MINIPLANTA CHIPO TROP.	0			X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	0			X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	AYUTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
		COBAN	1	GAS ZETA	0			X		X		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	ENVASDORA DEL RIO	8	X		X		X		
			1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X		
	ZACAPA	PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	CHIQUMULA	RIO HONDO	1	LATINGAS	13	X		X		X		
		CHIQUMULA	1	TROPIGAS	10	X		X		X		
	JALAPA	QUEZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	6	X		X		X		
		JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	14	X		X		X		
	TOTAL			28								
JUNIO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 12	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	10	X		X		X		
			1	ZETA GAS	20	X		X		X		
		MIXCO Z. 4	1	MACGAS	0			X		X		
		MIXCO Z. 1	1	TROPIGAS	0			X		X		
	CHIMALTENANGO	TECPAN	1	LATINGAS	0			X		X		
			1	COSTA GAS	0			X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
			1	ZETA GAS	10	X		X		X		
			1	ESCOGAS	8	X		X		X		
	TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GASGO	0			X		X		
			1	GASGO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	15	X		X		X		
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20	X		X		X		
		SALCAJA	1	ZETA GAS	5	X		X		X		
			1	ZETA GAS	13	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	JEHOGAS	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X		
			1	MIPGAS	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	JEHOGAS	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	6	X		X		X		
			1	MIPGAS	5	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO TROPIGAS	0			X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		AYUTLA	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	LATINGAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	0			X		X		
			1	LATINGAS	6	X		X		X		
			1	ALTO GAS	5	X		X		X		
			1	ZETA GAS	6	X		X		X		
TOTAL			39									

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		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	Nº DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	SOLOLA	SOLOLA	1	ZETA EXPRESS EL BUEN SAMARITANO	0			X		X		
	GUATEMALA	FRAJANES	1	ZETA EXPRESS NUEVO AMANECER	0			X		X		
		ZONA 7	1	ZETA EXPRESS GENESIS	3	X		X		X		
			1	ZETA EXPRESS HELEN	3	X		X		X		
TOTAL			4									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	DISTRIBUIDORA D Y M	3	X		X		X		
			1	GAS EXPRESS S Y L	3	X		X		X		
		ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X		
		ZONA 1	1	GAS GUADALUPE	0			X		X		
		ZONA 7	1	GAS ROSY	0			X		X		
		ZONA 11	1	GAS EXPRESS S Y L	0			X		X		
			1	FLASH GAS TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL			7									
MARZO	GUATEMALA	MXCO	1	RAPIDEX ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS BETO TROPIGAS	2	X		X		X		
			1	DISTRIBUIDOA MANUEL Z	3	X		X		X		
			1	DISTRIBUIDORA GONZALEZ	3	X		X		X		
			1	GAS PERIFERICO TROPIGAS	3	X		X		X		
		ZONA 7	1	GAS HELEN ZETA								
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS EXPRESS GAMA	3	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS EXPRESS SHEKINA	3	X		X		X		
			1	GAS ECONO METROPOLITANO	0			X		X		
		NUEVO SAN CARLOS	1	GAS EXPRESS LA COLINA	3	X		X		X		
			1	COMERCIAL ROCIO ZETA	3	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS EBENEZER ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS EXPRESS ROMEO	3	X		X		X		
	HUEHUTENANGO	MALACATANCITO	1	MISCELANIA SANTA ANA	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS NICOLLE	3	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	GAS EXPRESS MARTITA	0			X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS LA BENDICION	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS ARITA	0			X		X		
			1	VENTA DE GAS KENNY ALEJANDRA	3	X		X			X	
			1	DISTRIBUIDORA A&A	0			X			X	
			1	DISTRIBUIDORA DANIEL	4	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	T-3 GAS LAS MONJAS TROPIGAS	3	X		X		X		
		MONJAS	1	EXPENDIO LA BENDICION	3	X		X		X		
TOTAL			23									
ABRIL	GUATEMALA	SAN JOSE PINULA	1	DIST. DANY GAS ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS EXPRESS SAN LUIS ZETA	3	X		X		X		
		ZONA 12	1	CONSUMO PROPIO	1					X		
		VILLA NUEVA	1	DIST. GAS EL CANCHE	3	X		X		X		
		ZONA 15	1	ZONA 15	0			X		X		
		ZONA 12	1	FUENTE GAS TROPIGAS	3	X		X		X		
			1	GAS SHALOM ZETA	3	X		X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	RIVERA DEL RIO TROPIGAS	3	X		X		X		
			1	EXPRESS EL MERCADO ZETA	3	X		X		X		
	SACATEPEQUEZ	ANTIGUA GUATEMALA	1	EXPRESS CH 37 ZETA	3	X		X		X		
	SANTA ROSA	CUILAPA	1	RAPIGAS LISETH ZETA	6	X		X		X		
		BARBERENA	1	GAS EL AMIGO GAS ZETA	5	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	RETALHULEU	SAN ANDRES VILLA SECA	1	GASOTO ZETA	3	X		X		X		
		EL ASINTAL	1	GAS XAB ZETA	0			X		X		
		NUEVO SAN CARLOS	1	EXPRESS LA COLONIA ZETA	3	X		X		X		
			1	LOS 3 MAZARIEGOS ZETA	3	X		X		X		
			1	EXPRESS ZETA LOS CRUZ	3	X		X			X	
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS MARY ZETA	3	X		X		X		
	HUEHUTENANGO	MALACATANCITO	1	MISC. STA ANA ZETA	0			X			X	
			1	GAS ZETA EXPRESS	0			X			X	
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	EXPRESS MIKE ZETA	6	X		X			X	
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	EXPRESS CAAL ZETA	3	X		X			X	
		SAN PEDRO CARCHA	1	EXPRESS ST. DGO. ZETA	3	X		X		X		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	MULTISERVICIOS SAGAS	3	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	EXPRESS ANITA ZETA	0			X		X		
			1	DISTRIBUIDORA A&A ZETA	3	X		X		X		
			1	EXPRESS ZC0007 ZETA	3	X		X		X		
			1	EXPRESS LA BENDICION	3	X		X		X		
			1	GAS LA BENDICION ZETA	0			X		X		
TOTAL			30									



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	
MAYO	SANTA ROSA	CUILAPA	1	RAPIGAS ZETA	6	X		X		X		
		BARBERENA	1	GAS EL AMIGO ZETA	5	X		X		X		
	RETALHULEU	NUEVO SAN CARLOS	1	GAS EXPRESS LOS CRUZ	0			X		X		
			1	GAS ROCIO ZETA	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS LA COLINA	0			X		X		
			1	VENTA DE GAS LOS 3 MAZ	0			X		X		
		EL ASINTAL	1	GAS EXPRESS EL XAB ZETA	0			X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS MARY ZETA	5	X		X		X		
	CHIQUMULA	QUETZALTEPEQUE	1	VENTA DE GAS YOLY ZETA	0			X		X		
TOTAL			9									
JUNIO	GUATEMALA	SAN PEDRO SACATEPEQUEZ	1	GAS VISTA HERMOSA ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS EXPRESS SIANI ZETA	3	X		X		X		
		SAN JOSE DEL GOLFO	1	INDEPENDIENTE	0			X		X		
		GUATEMALA	1	NUEVO AMANECER TROPIGAS	0			X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS MARY ZETA	3	X		X		X		
TOTAL			5									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	1	11
Por quejas	37	109
Apercibimientos escritos/públicos	1	15
TOTAL	39	135

Fuente: Departamento Legal

En junio, 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	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	44	275
Emisión de Dictámenes Técnicos	111	1,188
TOTAL	155	1,463

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia