



Informe Estadístico

MAYO 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 680 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 48% fueron contra comercios; el 10% por almacenes; el 8% por telefonía; y el 34% 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	290	39	329	48%
Almacenes	67	0	67	10%
Colegios y Universidades	18	2	20	3%
Telefonía	48	4	52	8%
Servicio de Agua	15	2	17	3%
Construcciones/Inmobiliarias	27	0	27	4%
Energía Eléctrica	8	12	20	3%
Tiempos compartidos	10	0	10	1%
Cafeterías y Otros	17	0	17	3%
Bancos	13	2	15	2%
Servicio de Cable	35	0	35	5%
Combustible	9	0	9	1%
Hospitales	7	0	7	1%
Tarjetas de Crédito	5	0	5	1%
Transporte	6	0	6	1%
Canasta Básica	13	0	13	2%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
Hotelería	4	0	4	1%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	4	0	4	1%
Prestamos	5	0	5	1%
Distribuidora de Gas	0	1	1	0%
Financieras	0	1	1	0%
Farmacias	4	0	4	1%
Servicio de Internet	0	2	2	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	1	0	1	0%
TOTAL	615	65	680	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

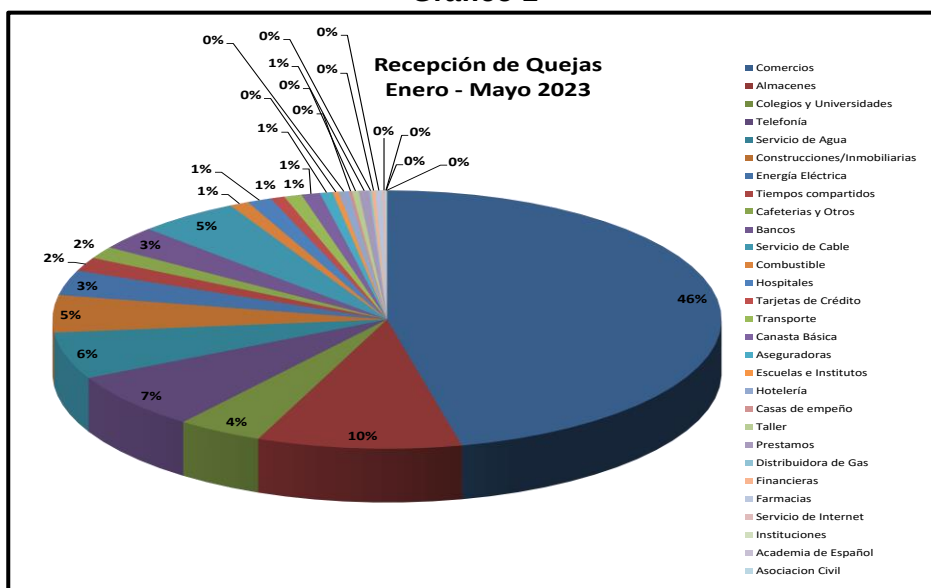
En lo que va del año, se han recibido 3,756 quejas; 3,308 en la Sede Central y 448 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Mayo 2023

ACTIVIDAD	OFICINAS CENTRALES	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-MAYO	PORCENTAJE
Comercios	1,466	277	1,743	46%
Almacenes	371	0	371	10%
Colegios y Universidades	138	17	155	4%
Telefonía	251	16	267	7%
Servicio de Agua	196	24	220	6%
Construcciones/Inmobiliarias	169	6	175	5%
Energía Eléctrica	54	64	118	3%
Tiempos compartidos	64	1	65	2%
Cafeterías y Otros	57	0	57	2%
Bancos	85	25	110	3%
Servicio de Cable	182	1	183	5%
Combustible	35	0	35	1%
Hospitales	43	1	44	1%
Tarjetas de Crédito	25	1	26	1%
Transporte	32	0	32	1%
Canasta Básica	34	0	34	1%
Aseguradoras	21	2	23	1%
Escuelas e Institutos	10	1	11	0%
Hotelería	18	0	18	0%
Casas de empeño	6	0	6	0%
Taller	12	0	12	0%
Prestamos	19	0	19	1%
Distribuidora de Gas	3	1	4	0%
Financieras	0	7	7	0%
Farmacias	12	0	12	0%
Servicio de Internet	2	4	6	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	2	0	2	0%
TOTAL	3,308	448	3,756	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En mayo se documentaron 413 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 348 quejas y en Sedes Departamentales 65 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	348	65	413

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,089 quejas; 1,641 en la Sede Central y 448 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Mayo 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,641	448	2,089

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En mayo se resolvieron 265 quejas: 42 por mediación y 223 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 216; y en las Sedes Departamentales 49. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,543 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	23			19	42
Conciliaciones	162	20	11	30	223
	185	20	11	49	265
Asesorías y Consultas	1,543				1,543
Total	1,543				1,543

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



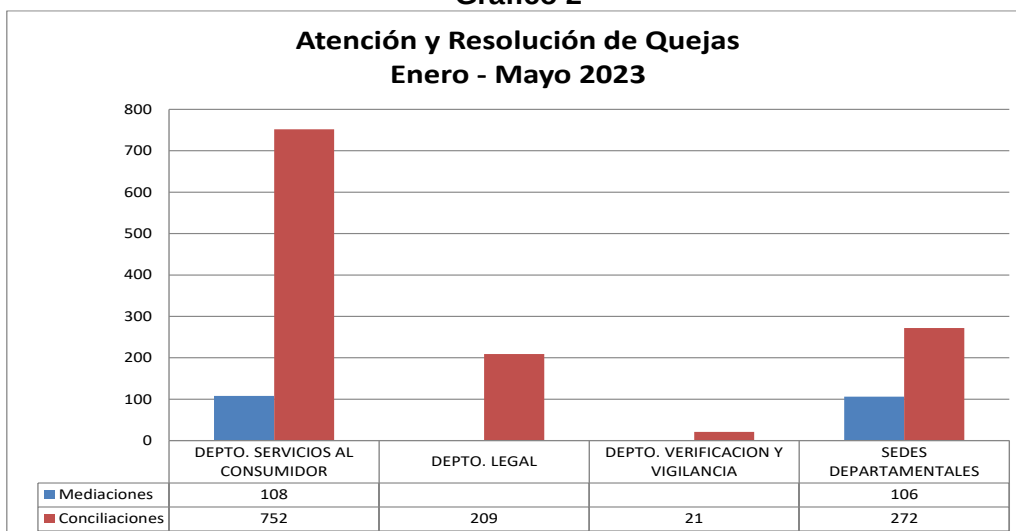
En lo que va del año 2023, se han resuelto 1,468 quejas; 214 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,254 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,090; y en las Sedes Departamentales 378. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 8,584 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Mayo 2023

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	108			106	214
Conciliaciones	752	209	21	272	1,254
Total	860	209	21	378	1,468
Asesorías y Consultas	8,584				8,584
TOTAL	8,584				8,584

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 seis millones quinientos sesenta y seis mil cuatrocientos veinticinco quetzales con noventa y dos centavos (Q.6,566,425.92). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.5,080,826.21. y las Sedes Departamentales Q.1,485,599.71, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

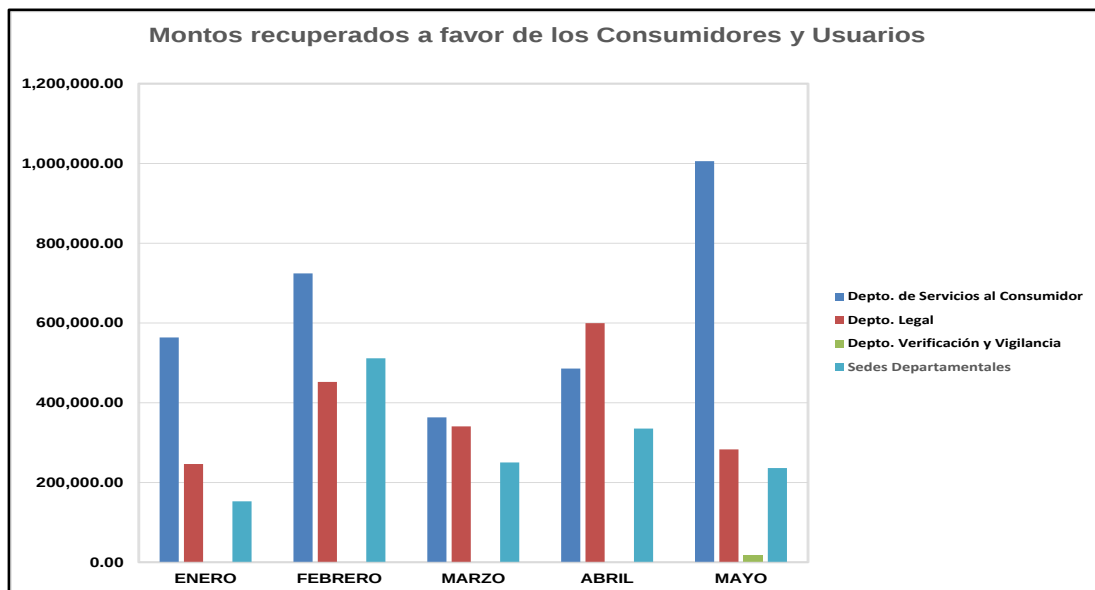


Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

		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
TOTAL		3,142,617.56	1,921,593.65	16,615.00	5,080,826.21	1,485,599.71	6,566,425.92

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 mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias presenciales a: 1) A personal del Sanatorio Hermano Pedro; y 2) A personal de Gasolineras Don Arturo; y 1 conferencia virtual: A mujeres emprendedoras de los Programas de la Oficina Municipal de la Mujer de Guatemala; asistiendo 102 personas y se distribuyeron 1,652 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 44 conferencias, asistieron 1,378 personas y se distribuyeron 3,152 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	3	44	47
Asistentes a conferencias	102	1,378	1,480
Material Distribuido	1,652	3,152	4,804

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

En lo que va del año, se han realizado 336 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 11,618 personas, asimismo, se distribuyeron 54,913 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	65	271	336
Asistentes a conferencias	3,530	8,088	11,618
Material Distribuido	40,125	14,788	54,913

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 84 personas; y las sedes Departamentales no realizaron conferencias virtuales en materia de consumo, 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	0	2
Participantes	84	0	84

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

En lo que va del año, se han realizado 5 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 310 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Mayo 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	5	0	5
Participantes	310	0	310

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 mayo se autorizaron 873 libros de quejas, 460 en la Sede Central y 413 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 36 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 9 en la Sede Central y 27 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 107 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	460	413	873
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	9	27	36
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	107	0	107

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

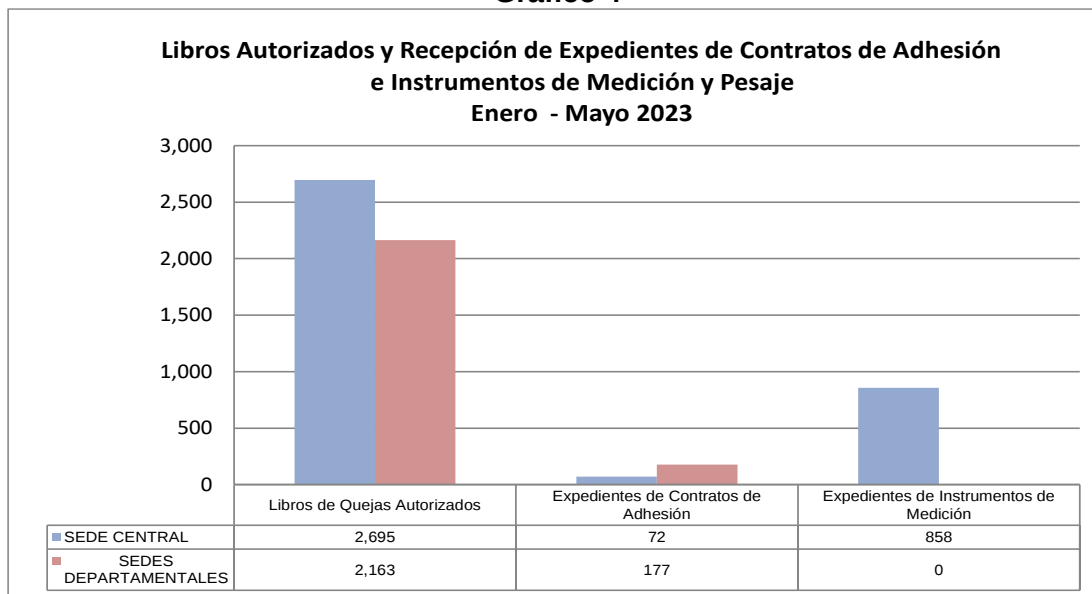
En lo que va del año, se han autorizado 4,858 libros de quejas; 2,695 en la Sede Central y 2,163 en las Sedes Departamentales, se han recibido 249 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 72 en la Sede Central y 177 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 858 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,695	2,163	4,858
Expedientes de Contratos de Adhesión	72	177	249
Expedientes de Instrumentos de Medición	858	0	858

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



Cuadro 14
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Tenencia del Libros de quejas	1,049	5,461
Exhibición de Precios	238	1,291
Etiquetado General de Productos	939	3,503
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	209	953
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	85	412
Plantas y Expendios de Gas	37	199
Publicidad Engañosa	7	138
Precios de Canasta Básica	1,318	6,386
Monitoreos de otros productos	661	3,432
Precios de Combustibles	615	3,316
Precios de Gas Propano	464	2,562
Colegios	70	226
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotécnicos	0	1,146

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en mayo 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 ESQUINTLA	46	0	0	393	2	46
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESQUINTLA, QUICHE, ALTA VERAPAZ Y PETEN	81	5	4	637	6	81
MAYO	GUATEMALA Y SUCHITEPEQUEZ	85	1	2	684	5	85
TOTAL		412	6	6	2,969	18	412

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	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
			1	MPGAS	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
			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 MXCO		1	TROPIGAS	0			X		X			
ZONA 4 MXCO		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		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
		EL TEJAR	1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	TROPIGAS	20	X		X		X		
TOTAL			7									
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 TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MPGAS	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									



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	
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		
			1	GAS MLPAS ALTAS	0			X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN AC.	1	TROPIGAS	0			X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	LATINGAS	0			X		X		
			1	RAPIGAS	0			X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	2	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	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	
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20	X		X		X		
			1	GAS UNICO	20	X		X		X		
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X		
			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		
			1	GAS ZETA	7	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
		RIO HONDO	1	LATIN GAS	20	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	10	X		X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	6	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
JUTIAPA	PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	9	X		X		X			
TOTAL			42									
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		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		LIVINGSTON	1	ENVASDORA DEL RIO	0			X		X		
	IZABAL	MORALES	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
			1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X		
		PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	CHIQUIMULA	RIO HONDO	1	LATINGAS	13	X		X		X		
		CHIQUIMULA	1	TROPIGAS	10	X		X		X		
	JALAPA	QUEZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	6	X		X		X		
		JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	14	X		X		X		
TOTAL			28									

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		
			1	GAS EXPRESS S Y L	0			X		X		
		ZONA 11	1	FLASH GAS TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL			7									
MARZO	GUATEMALA	MIXCO	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		
		ZONA 7	1	GAS PERIFERICO TROPIGAS	3	X		X		X		
			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		
			1	GAS LA BENDICION	0			X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	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		
			1	T-3 GAS LAS MONJAS TROPIGAS	3	X		X		X		
			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		
			1	EXPRESS LA COLONIA ZETA	3	X		X		X		
		NUEVO SAN CARLOS	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		
			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									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	6	10
Por quejas	37	72
Apercibimientos escritos/públicos	9	14
TOTAL	52	96

Fuente: Departamento Legal

En mayo, 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	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	49	231
Emisión de Dictámenes Técnicos	169	1,077
TOTAL	218	1,308

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia