



Informe Estadístico

SEPTIEMBRE 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 683 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 49% fueron contra comercios; el 9% por almacenes y por telefonía; el 5% por energía eléctrica; y el 28% 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	291	42	333	49%
Almacenes	60	0	60	9%
Colegios y Universidades	12	1	13	2%
Telefonía	49	10	59	9%
Servicio de Agua	14	0	14	2%
Construcciones/Inmobiliarias	28	1	29	4%
Energía Eléctrica	19	12	31	5%
Tiempos compartidos	6	0	6	1%
Cafeterías y Otros	16	0	16	2%
Bancos	22	4	26	4%
Servicio de Cable	15	0	15	2%
Combustible	7	0	7	1%
Hospitales	13	0	13	2%
Tarjetas de Crédito	15	0	15	2%
Transporte	2	3	5	1%
Canasta Básica	10	0	10	1%
Aseguradoras	7	0	7	1%
Escuelas e Institutos	1	2	3	0%
Hotelería	5	0	5	1%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Prestamos	6	0	6	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Financieras	0	0	0	0%
Farmacias	3	0	3	0%
Servicio de Internet	0	1	1	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	5	0	5	1%
TOTAL	607	76	683	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 6,489 quejas; 5,673 en la Sede Central y 816 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

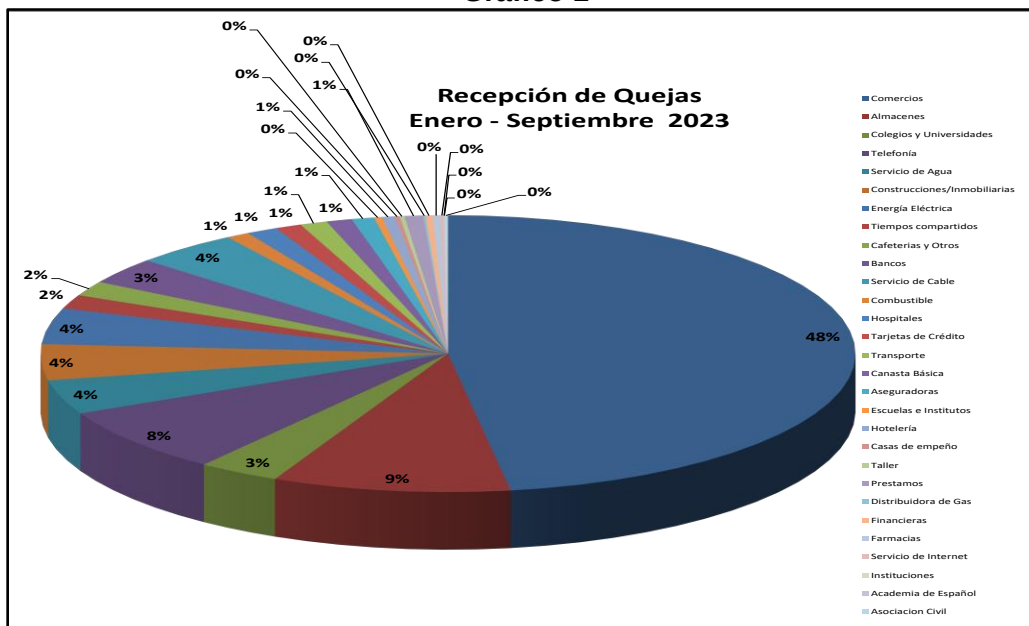


Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Septiembre 2023

ACTIVIDAD	ORIGENES CENTRALES	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,619	466	3,085	48%
Almacenes	612	0	612	9%
Colegios y Universidades	187	23	210	3%
Telefonía	460	38	498	8%
Servicio de Agua	235	25	260	4%
Construcciones/Inmobiliarias	259	13	272	4%
Energía Eléctrica	107	167	274	4%
Tiempos compartidos	103	2	105	2%
Cafeterías y Otros	112	0	112	2%
Bancos	163	38	201	3%
Servicio de Cable	268	1	269	4%
Combustible	59	1	60	1%
Hospitales	79	1	80	1%
Tarjetas de Crédito	66	2	68	1%
Transporte	65	5	70	1%
Canasta Básica	66	0	66	1%
Aseguradoras	55	3	58	1%
Escuelas e Institutos	15	5	20	0%
Hotelería	33	0	33	1%
Casas de empeño	13	0	13	0%
Taller	12	0	12	0%
Prestamos	48	0	48	1%
Distribuidora de Gas	5	1	6	0%
Financieras	0	18	18	0%
Farmacias	19	0	19	0%
Servicio de Internet	3	7	10	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	9	0	9	0%
TOTAL	5,673	816	6,489	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En septiembre se documentaron 470 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 394 quejas y en Sedes Departamentales 76 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	394	76	470

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 4,149 quejas; 3,333 en la Sede Central y 816 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Septiembre 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	3,333	816	4,149

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En septiembre se resolvieron 294 quejas: 48 por mediación y 246 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 230; y en las Sedes Departamentales 64. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,595 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	27			21	48
Conciliaciones	159	39	5	43	246
	186	39	5	64	294
Asesorías y Consultas	1,595				1,595
Total	1,595				1,595

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



En lo que va del año 2023, se han resuelto 2,923 quejas; 471 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,452 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,222; y en las Sedes Departamentales 701. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 14,820 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Septiembre 2023

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	240			231	471
Conciliaciones	1,546	399	37	470	2,452
Total	1,786	399	37	701	2,923
Asesorías y Consultas	14,820				14,820
TOTAL	14,820				14,820

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 quince millones setecientos ochenta y seis mil once quetzales con setenta y seis centavos (Q.15,786,011.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.12,554,619.32 y las Sedes Departamentales Q.3,231,392.44, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:



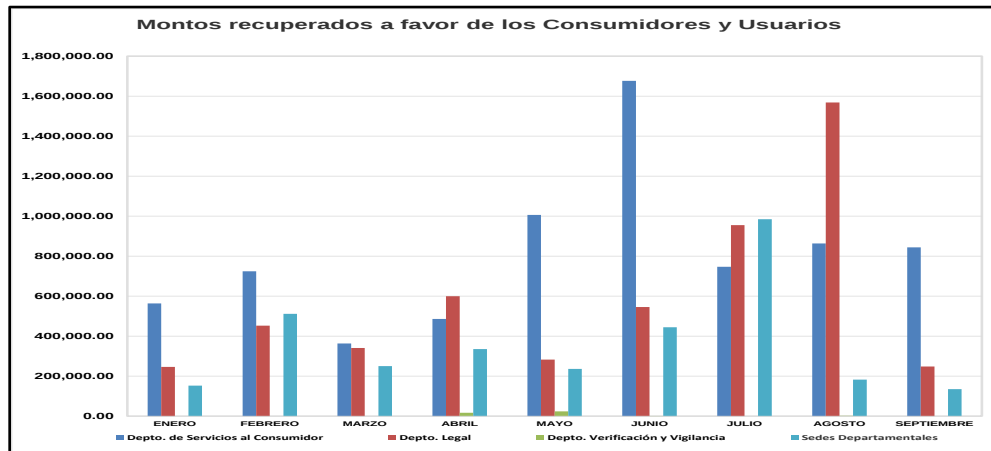
Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

	Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. Legal	Depto. Verificación y Vigilancia	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
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
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
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
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
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
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
Reembolso monetario	223,250.35	367,033.13	800.00	591,083.48	100,352.44	691,435.92
Restitución de bienes	352,880.43	587,856.47	0.00	940,736.90	869,588.40	1,810,325.30
Rescisión de contratos	170,387.25	0.00	0.00	170,387.25	14,409.00	184,796.25
JULIO	746,518.03	954,889.60	800.00	1,702,207.63	984,349.84	2,686,557.47
Reembolso monetario	627,244.04	265,693.14	0.00	892,937.18	88,625.40	981,562.58
Restitución de bienes	176,427.71	1,271,613.03	0.00	1,448,040.74	84,813.44	1,532,854.18
Rescisión de contratos	59,669.00	31,095.00	0.00	90,764.00	9,000.00	99,764.00
AGOSTO	863,340.75	1,568,401.17	0.00	2,431,741.92	182,438.84	2,614,180.76
Reembolso monetario	576,848.99	159,455.46	1,600.00	737,904.45	87,084.66	824,989.11
Restitución de bienes	181,807.41	86,351.90	0.00	268,159.31	35,224.05	303,383.36
Rescisión de contratos	85,400.00	2,500.00	0.00	87,900.00	12,549.12	100,449.12
SEPTIEMBRE	844,056.40	248,307.36	1,600.00	1,093,963.76	134,857.83	1,228,821.59
TOTAL	7,273,069.05	5,238,543.27	43,007.00	12,554,619.32	3,231,392.44	15,786,011.76

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 septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 10 conferencias: 8 presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento apoyadas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez (3 grupos); 2) A mujeres del programa de Emprendimiento apoyadas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez, Sede Ciudad Quetzal (2 grupos); 3) A personal de Mercadeo y Ventas de la empresa VIVENDO; 4) Derechos y obligaciones de los consumidores en el marco del Foro Importancia de la Competencia y la Protección al Consumidor para generar bienestar y crecimiento económico 5) A grupo de estudiantes de nivel medio, practicantes en DIACO; y 2 virtuales a: 1) Derechos y obligaciones de los consumidores en el marco del Foro Importancia de la Competencia y la Protección al Consumidor para generar bienestar y crecimiento económico y 2) A estudiantes de la facultad de Derecho de la Universidad de San Carlos de Guatemala; asistiendo 451 personas y se distribuyeron 2,836 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 38 conferencias, asistieron 1,380 personas y se distribuyeron 3,739 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	10	38	48
Asistentes a conferencias	451	1,380	1,831
Material Distribuido	2,836	3,739	6,575

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



En lo que va del año, se han realizado 554 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 20,253 personas, asimismo, se distribuyeron 86,677 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	121	433	554
Asistentes a conferencias	6,020	14,233	20,253
Material Distribuido	54,500	32,177	86,677

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 reportó una conferencia en materia de consumo, participando 27 personas; y las Sedes Departamentales, reportaron la realización de 5 conferencias virtuales en materia de consumo, participando 256 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	1	5	6
Participantes	27	256	283

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

En lo que va del año, se han realizado 16 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 939 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Septiembre 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	9	7	16
Participantes	577	362	939

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 septiembre se autorizaron 945 libros de quejas, 581 en la Sede Central y 364 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 29 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 11 en la Sede Central y 18 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 207 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	581	364	945
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	11	18	29
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	207	0	207

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

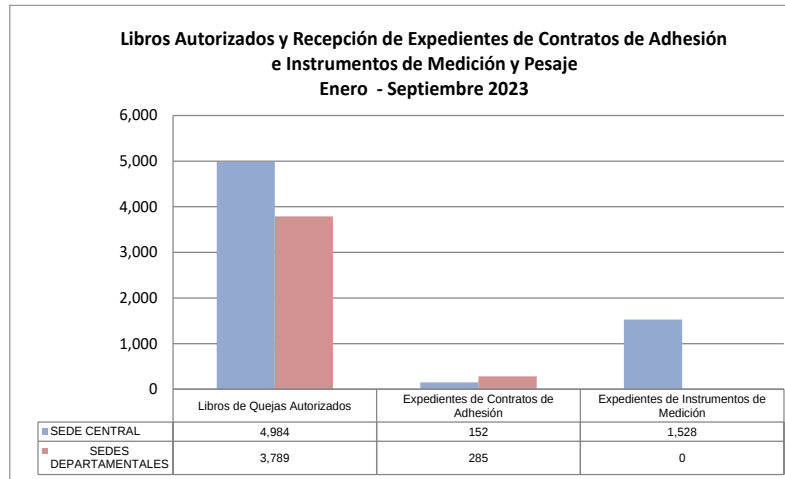
En lo que va del año, se han autorizado 8,773 libros de quejas; 4,984 en la Sede Central y 3,789 en las Sedes Departamentales, se han recibido 437 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 152 en la Sede Central y 285 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,528 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	4,984	3,789	8,773
Expedientes de Contratos de Adhesión	152	285	437
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,528	0	1,528

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

**Cuadro 14
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	1,266	10,527
Exhibición de Precios	877	2,775
Etiquetado General de Productos	287	5,395
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	172	1,832
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	16	612
Plantas y Expendios de Gas	5	285
Publicidad Engañosa	117	476
Precios de Canasta Básica	1,543	12,020
Monitoreos de otros productos	571	6,118
Precios de Combustibles	661	5,889
Precios de Gas Propano	448	4,955
Colegios	4	252
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 septiembre 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, TONICAPÁN, RETALHULEU Y ZACAPA	104	3	3	747	4	104
JULIO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, EL PROGRESO, HUEHUETENANGO Y JUTIAPA	67	1	1	539	1	67
AGOSTO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, EL PROGRESO, HUEHUETENANGO Y JUTIAPA	13	0	0	77	1	13
SEPTIEMBRE	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, EL PROGRESO, HUEHUETENANGO Y JUTIAPA	16	0	0	156	0	16
TOTAL		612	10	10	4,488	24	612

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	MIPGAS	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
	GUATEMALA	SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		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	1	TROPIGAS	20	X		X		X			
TOTAL			7									



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSEVACIONES
	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		
		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	SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	TROPIGAS	2	X		X		X		
	SAN MARCOS	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		
			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		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	GAS LA CEIBA	15	X		X		X		
			1	TOTAL GAS	0			X		X		
			1	GAS MLPAS ALTAS	0			X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN A.C.	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 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		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	MPGAS	6	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO METROPOLITANO	6	X		X		X		
	RETALHULEU	SANT SEBASTIAN	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
			1	GAS ZETA	13	X		X		X		
	SAN MARCOS	AYUTLA	1	GAS ZETA	13	X		X		X		
			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		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
			1	GAS ZETA	7	X		X		X		
	ZACAPA	MORALES	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
			1	LATIN GAS	20	X		X		X		
			1	GAS ZETA	10	X		X		X		
	CHIQUMULA	ESTANZUELA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
1			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									



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	
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		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	ENVASDORA DEL RIO	0			X		X		
			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		
	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	ECO GAS	8	X		X		X		
	TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		TOTONICAPAN	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									



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	
JULIO	GUATEMALA	ZONA 17	1	DAGAS	20	X		X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	13	X		X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	13	X		X		X		
			1	GAS ZETA	20	X		X		X		
	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTECO	0			X		X		
		TECPAN	1	PLANTA ANY	0			X		X		
	TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GASGO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	JEHOGAS	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	0			X		X		
			1	JEHOGAS	0			X		X		
			1	MIPGAS	0			X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	0			X		X		
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	0			X		X		
			SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X	
		1		ZETA GAS	0			X		X		
TOTAL				21								
AGOSTO		CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X	
	QUETZALTEPEQUE		1	NUESTRO GAS	0			X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
TOTAL			4									
SEPTIEMBRE	QUETZALTENANGO	QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		1	MIPGAS	0			X		X			
		1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
TOTAL			3									
TOTAL ENERO - SEPTIEMBRE			193									

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									



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		
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			
		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			
	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		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			
		SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS SHALOM ZETA	3	X		X		X			
			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			
			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									
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			
		EL ASINTAL	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										



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	
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									
JULIO	GUATEMALA	SAN JUAN SACATEPEQUEZ	1	GAS SAN JUAN II TROPIGAS	0	X		X				
			1	GAS FLORENTNO	0	X		X				
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS EXPRESS GAMA ZETA	0	X		X				
		QUETZALTENANGO	1	GAS ZETA EL CALVARIO	0	X		X				
			1	DIST. LOPEZ DE LEON ZETA	0	X		X				
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	EXPRESS CHORECALES	0	X					X	
			1	DIST. A&A DAGAS	0	X		X				
	ZACAPA	ZACAPA	1	VENTA GAS LEONARDO Z	0	X		X				
			1	GAS LA BENDICION ZETA	0	X		X				
TOTAL			9									
AGOSTO	GUATEMALA	ZONA 1	1	DEPOSITO LA RECOLECCIÓN ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS GUADALUPE ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS YASHUA TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL			3									
SEPTIEMBRE	GUATEMALA	ZONA 3	1	GAS EMANUEL ZETA	0			X		X		
			1	DIST. JASMIN ZETA	0			X		X		
TOTAL			2									
TOTAL ENERO - SEPTIEMBRE			92									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	10	23
Por quejas	39	232
Apercibimientos escritos/públicos	0	32
TOTAL	49	287

Fuente: Departamento Legal

En septiembre, 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	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	72	399
Emisión de Dictámenes Técnicos	41	1,733
TOTAL	113	2,132

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia