

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 2025, se ha incrementado en 42.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025)										
INDICADOR		Tasa de 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 6-2003 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	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ 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	59,850	1,634	3,941	6,648	4,814	17,037	28%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	19,773	1,124	2,283	1,992	1,762	7,161	36%	
			Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control	Entidad	12,647	944	1,282	1,161	1,233	4,620	37%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	426	1,091	1,042	1,002	3,561	36%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	27	40	20	38	125	31%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,247	491	151	99	193	934	42%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	11,473	240	441	540	335	1,556	14%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	12,046	741	1,202	893	1,261	4,097	34%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	10	37	53	57	157	26%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	65	1	1	6	2	10	15%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	1,500	127	152	146	168	593	40%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	1,687	0	66	26	28	120	7%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,794	3,350	12,740	9,898	28,782	30%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,817	42	25	1,177	68	1,312	27%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
Acción <i>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 A.G. 777-2003 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.</i>												
Actividad <i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>												
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	70,225	4,407	8,715	5,720	6,358	25,200	36%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	69,356	4,357	8,601	5,606	6,254	24,818	36%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	869	50	114	114	104	382	44%	


 Lidia Claudia Ferrnandez, M.A.
 Jefe
 Departamento de Desarrollo Institucional
 DIACO
 Ministerio de Economía


 Lidia Xerina Davis, M.Sc.
 Directora en Funciones
 Dirección de Atención y Asesoría al Consumidor
 -DIA.CO-