

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	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	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	60,144	1,634	3,941	6,648	4,814	9,804	5,309	4,822	4,600	5,461	3,864	50,897	85%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	43,089	1,352	3,475	4,931	4,411	7,476	4,846	4,361	4,180	4,938	3,119	43,089	100%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	228	1,192	2,939	2,649	5,435	2,686	1,980	1,881	2,028	2,099	23,117	97%	
				Persona	19,302	1,124	2,283	1,992	1,762	2,041	2,160	2,381	2,299	2,910	1,020	19,972	103%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	12,856	944	1,282	1,161	1,233	1,628	1,323	774	1,042	1,391	1,236	12,014	93%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,109	426	1,091	1,042	1,002	966	1,078	768	827	1,054	887	9,141	90%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	27	40	20	38	57	50	6	60	34	42	374	94%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,347	491	151	99	193	605	195	0	155	303	307	2,499	106%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	12,143	240	441	540	335	382	370	400	420	339	366	3,833	32%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
			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	1,061	1,030	925	1,074	1,545	1,163	10,895	90%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	10	37	53	57	138	62	43	39	34	42	515	86%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	65	1	1	6	2	7	4	3	0	4	7	35	54%	
			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	137	157	174	192	190	197	1,640	109%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	1,687	0	66	26	28	22	174	310	149	114	235	1,124	67%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,794	3,350	12,740	9,898	13,817	8,132	8,342	9,697	10,792	7,039	86,601	90%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,912	42	25	1,177	68	1,946	93	61	0	184	379	3,975	81%	
<b>Acción</b>																		
<b>Actividad</b>																		
<b>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.</b>																		
<b>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</b>																		
Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones				Evento	87,057	4,407	8,715	5,720	6,358	5,560	9,856	6,475	7,124	7,547	5,898	67,660	78%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	86,200	4,357	8,601	5,606	6,254	5,504	9,718	6,376	7,034	7,522	5,831	66,803	77%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	857	50	114	114	104	56	138	99	90	25	67	857	100%	

  
**Licda. Claudia Jeannette Zeta Lam**  
 Jefe  
 Departamento de Desarrollo Institucional  
 DIACO  
 Ministerio de Economía

  
**Licda. Claudia Fabiola Esteban López**  
 Directora en Funciones  
 Dirección de Atención y Asistencia al consumidor -DIACO-  
 Ministerio de Economía