

**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 INICIAL | ENERO | 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 |   |  | Persona          | 56,415       | 1,634 | 1,634                            | 3%                                 |   |
|     |   | Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones                 |  | Persona          | 39,821       | 1,352 | 1,352                            | 3%                                 |   |
|     |   |   | Personas capacitadas   | Persona          | 23,787       | 228   | 228                              | 1%                                 |   |
|     |   |   | Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones                                 | Persona          | 16,034       | 1,124 | 1,124                            | 7%                                 |   |
|     |   | Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control |  | Entidad          | 16,056       | 944   | 944                              | 6%                                 |   |
|     |   |   | Autorización de libro de quejas  | Entidad          | 11,000       | 426   | 426                              | 4%                                 |   |
|     |   |   | Resolución de autorización de contratos de adhesión                              | Entidad          | 800          | 27    | 27                               | 3%                                 |   |
|     |   |   | Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje | Entidad          | 4,256        | 491   | 491                              | 12%                                |   |



| No.              | PRODUCTO   | SUBPRODUCTO  | ACCIONES  | UNIDAD DE MEDIDA | META INICIAL | ENERO | AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | % AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS |
|------------------|--|--|---|------------------|--------------|-------|----------------------------------|------------------------------------|---|
|                  |  | Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas                                    |   | Persona          | 11,988       | 240   | 240                              | 2%                                 |   |
|                  |  |  | Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión | Registro         | 15,000       | 741   | 741                              | 5%                                 |   |
|                  |  |  | Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores  | Evento           | 600          | 10    | 10                               | 2%                                 |   |
|                  |  |  | Conferencia a través de plataforma digital  | Evento           | 129          | 1     | 1                                | 1%                                 |   |
|                  |  |  | Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO                         | Evento           | 1,500        | 127   | 127                              | 8%                                 |   |
|                  |  |  | Resoluciones de dirección e informes  | Documento        | 300          | 0     | 0                                | 0%                                 |   |
|                  |  |  | Reproducción y distribución de material educativo-informativo   | Documento        | 96,347       | 2,794 | 2,794                            | 3%                                 |   |
|                  |  | Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales |   | Persona          | 4,606        | 42    | 42                               | 1%                                 |   |
| <b>Acción</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>Actividad</b> | <b>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</b>  |  |   |                  |              |       |                                  |                                    |   |
| 2                | Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones   |  |   | Evento           | 70,560       | 4,407 | 4,407                            | 6%                                 |   |

| Nº. | PRODUCTO | SUBPRODUCTO   | ACCIONES | UNIDAD DE MEDIDA | META INICIAL | ENERO | AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | % AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE | INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS |
|-----|----------|---|----------|------------------|--------------|-------|----------------------------------|------------------------------------|---|
|     |          | Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan                   |          | Evento           | 69,290       | 4,357 | 4,357                            | 6%                                 |   |
|     |          | Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela |          | Evento           | 1,270        | 50    | 50                               | 4%                                 |   |

  
 Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos  
 DIRECTOR  
 Dirección de Atención y Asesoría al Consumidor-DIACO-  
 Ministerio de Economía