

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	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 Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona Persona	59,850	1,634	3,941	6,648	12,223	20%	
				Persona	43,560	1,352	3,475	4,931	9,758	22%	
				Persona	23,787	228	1,192	2,939	4,359	18%	
				Persona	19,773	1,124	2,283	1,992	5,399	27%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	12,647	944	1,282	1,161	3,387	27%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	426	1,091	1,042	2,559	26%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	27	40	20	87	22%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,247	491	151	99	741	33%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	11,473	240	441	540	1,221	11%	
			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	2,836	24%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	10	37	53	100	17%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	65	1	1	6	8	12%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	1,500	127	152	146	425	28%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	1,687	0	66	26	92	5%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,794	3,350	12,740	18,884	20%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,817	42	25	1,177	1,244	26%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	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 emarcados 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.</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	18,842	27%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	69,356	4,357	8,601	5,606	18,564	27%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	869	50	114	114	278	32%	


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


 Licda. Karina Doris, MSc.
 Directora en Funciones
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-