



**GOBIERNO *de*  
GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**MINISTERIO DE  
ECONOMÍA**  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

# **MEMORIA DE LABORES**

## **2023**

Guatemala, enero 2024



## ÍNDICE

Presentación		1
1	Análisis Institucional	2
2.	Protección al Consumidor	3
3	Principales resultados institucionales	16
	1. Defensa del Consumidor	16
	2. Empoderar al consumidor	18
	3. Acciones relevantes en el ámbito internacional	19
4	Plan Operativo Anual –POA-	25
5	Anexos	30



## PRESENTACION

El propósito de este documento es informar sobre las diversas actividades desarrolladas por la Institución durante el año 2023, conforme lo normado en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto No. 006-2003 del Congreso de la República del 26 de marzo de 2003 y su Reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 777-2003, que cobró validez legal desde el 18 de diciembre de 2003 y que fue reformado por el Acuerdo Gubernativo No. 415-2014.

La protección al consumidor, entendida como el desarrollo y la promoción de sanas y equitativas relaciones entre los consumidores y/o usuarios y proveedores de bienes y servicios, para que ejerzan plenamente sus derechos y cumplan con las obligaciones que la Ley establece, contribuye al fortalecimiento y mejoramiento de la transparencia del mercado, en un ambiente económico de competitividad.

Para un mejor desempeño en esta área, se requiere del fortalecimiento institucional con mayor capacidad de resolver las inconformidades de los consumidores y usuarios, en una economía de libre mercado como la nuestra, cuando se manifiesten abusos por parte de los proveedores hacia los consumidores y usuarios, incluyendo los servicios públicos existentes.

Con el objetivo de lograr mayores niveles de eficiencia económica y de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito nacional, la DIACO continúa prestando el servicio de atención de quejas, a través de:

- Centro de Atención al número 1544.
- Portal de la página web de la institución donde se pueden ingresar quejas, [www.diacogob.gt](http://www.diacogob.gt)
- Centro de Atención de Quejas (ubicado en el 3er nivel de la Plaza zona 4, área de multirestaurantes).
- Correo electrónico [diacoquejas@mineco.gob.gt](mailto:diacoquejas@mineco.gob.gt)
- Oficinas centrales ubicadas en la 7ª. Ave 7-61 Zona 4, 3er. Nivel del Edificio del Registro Mercantil
- Las veintiún Sedes Departamentales de la DIACO, ubicadas en las cabeceras de Sacatepéquez, Chimaltenango, El Progreso, Escuintla, Santa Rosa, Sololá, Totonicapán, Quetzaltenango, Suchitepéquez, Retalhuleu, San Marcos, Huehuetenango, Quiché, Baja Verapaz, Alta Verapaz, Petén, Izabal, Zacapa, Chiquimula, Jalapa y Jutiapa, así como en las dos Sedes Municipales: Mixco y Villa Nueva del departamento de Guatemala.



## 1. ANALISIS INSTITUCIONAL

La defensa de los consumidores y usuarios es clave y de suma importancia dentro de un Estado social y democrático, y su protección es una tarea de todos en beneficio de todos.

Asimismo en los objetivos estratégicos del Viceministerio de Inversión y Competencia del Ministerio de Economía, está contemplado facilitar las condiciones equitativas entre proveedores y consumidores, para que los agentes económicos involucrados en el proceso puedan generar riqueza en forma sostenida, que se traduzca en desarrollo económico equitativo y sustentable que beneficie a la población guatemalteca, contribuyendo a la generación de empleo, al aumento del salario real, a la reducción de la pobreza y pobreza extrema, y a la disminución de las desigualdades económicas.

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- como dependencia del Ministerio de Economía, es la Institución responsable de velar porque se cumpla la Ley de Protección al Consumidor y Usuario Decreto No. 006-2003 así como su Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 777-2003. Actualmente se tienen 173 colaboradores trabajando en la Institución (Oficinas Centrales, las 21 sedes departamentales y las 2 sedes municipales).

El objetivo institucional de acuerdo con la Ley es **“Promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia...”** En ese sentido la Dirección ha impulsado alianzas estratégicas para unificar esfuerzos con otros sectores e instituciones con el objeto de fortalecer la protección a los consumidores y usuarios.

La visión de la Dirección es **“Ser una institución confiable y efectiva en su labor de protección y educación de los consumidores y usuarios, al alcance de toda la población”** y su misión es **“Asistir, educar y defender a los consumidores y usuarios, para propiciar la plena vigencia de sus derechos y el desarrollo de una cultura de consumo responsable”**.

Por otra parte, la Institución continúa trabajando con la Unidad de Género del Ministerio de Economía en cuanto a proporcionar información de género. Según las estadísticas, la DIACO resuelve quejas aproximadamente a un 55% de hombres y un 45% de mujeres, y en lo que es educación y capacitación al consumidor, se capacitan aproximadamente a 50% de hombres y 50% mujeres.



La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en cumplimiento con lo que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento, ha velado por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores; para el efecto recopila, elabora, procesa, divulga y publica información para facilitar al consumidor y usuario el conocimiento y características de los productos que se ofrecen en el mercado, y especialmente, vigila porque la oferta de productos se enmarque en los principios que rigen la economía de mercado considerando las emergencias nacionales del país.

La DIACO, está atendiendo temas de servicios públicos, tales como: energía eléctrica, agua potable, telefonía, atención al usuario, entre otros temas.

## **2. PROTECCION AL CONSUMIDOR**

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- enfocó sus ejes de acción en los siguientes Departamentos:

- Verificación y Vigilancia
- Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor
- Servicios al Consumidor y Usuario
- Departamento Legal
- Sedes Departamentales y Municipales
- Unidad de Comunicación Social

### 1) Verificación y Vigilancia:

Esta área está relacionada con las verificaciones que se realizan para vigilar y verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto No. 006-2003. Entre las verificaciones que se realizan están los libros de quejas, instrumentos de mediación y pesaje, etiquetado, exhibición de precios y calidad, Plan Centinela, publicidad engañosa, entre otras.

### 2) Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor:

Esta área se relaciona con la promoción de los derechos del consumidor, distribución de material educativo, divulgación e información sobre la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, autorización del Libro de Quejas, recepción de los expedientes para la autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje y Contratos de Adhesión.



- 3) **Servicios al Consumidor y Usuario:**  
Esta área se relaciona con la recepción, atención y resolución de quejas, por medio de las conciliaciones y mediaciones.
- 4) **Departamento Legal:**  
Esta área se encarga de determinar apegada a derecho, las posibles infracciones por el incumplimiento de lo que establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 5) **Sedes Departamentales y Municipales:**  
Las Sedes Departamentales realizan actividades similares a las de Oficinas Centrales, siendo la directriz general de trabajar en pro de los consumidores y usuarios a nivel departamental y municipal, para que se respeten y se cumplan los derechos de los consumidores en las relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios.
- 6) **Unidad de Comunicación Social:**  
Es el Departamento que informa a la población guatemalteca, a través de los medios de comunicación, las acciones que la Institución realiza en la defensa y protección al consumidor y usuario.

Asimismo, la DIACO cuenta con Departamentos de apoyo, que contribuyen a que las acciones plasmadas en el Plan Operativo Anual –POA-, se lleven a cabo.

A continuación, se describen las actividades que se llevaron a cabo por la DIACO en beneficio de los consumidores y/o usuarios dentro de las áreas descritas anteriormente.

Operativos de Verificación y Vigilancia en centros educativos y colegios, comportamiento de precios de productos de temporada y publicidad engañosa, monitoreo granos básicos. La acción verificadora de la DIACO busca analizar el comportamiento de los precios en el mercado e informar a las altas autoridades para la toma de decisiones.



Apoyo técnico al Ministerio de Educación y a las Organización de Padres de Familia -OPF- para la entrega de alimentos perecederos. Sede Baja Verapaz.



Acompañamiento de la Mesa Interinstitucional (PNC, DIACO, SAT, PDH y PGN) para la supervisión de negocios nocturnos. Sede de Chimaltenango.



Monitoreos realizados de los productos que conforman la Canasta Básica de Alimentos - CBA-



Monitores de temporada “Semana Santa”. Sede Totonicapán y Suchitepéquez



Asimismo, la Institución ha realizado capacitaciones a los consumidores y usuarios sobre los derechos y obligaciones, y de otros temas que son de interés general





**GOBIERNO de  
GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**MINISTERIO DE  
ECONOMÍA**  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR





**GOBIERNO de  
GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**MINISTERIO DE  
ECONOMÍA**  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR



Conmemoración del Día Mundial del Consumidor, la celebración del 15 de marzo se realiza año con año para promover el respeto a los Derechos de los Consumidores y Usuarios, por lo que fue distribuido material educativo-informativo en Centros Comerciales



Capacitación de los Derechos del Consumidor y Usuario en el marco del Día Internacional de la Mujer. Sede Escuintla





**GOBIERNO de  
GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**MINISTERIO DE  
ECONOMÍA**  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN  
Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR

La Institución ha participado en las Jornadas Móviles de Servicios Integrados 2023. Sede Quiché, Huehuetenango y Sololá





La activación del Plan Belén, que se lleva a cabo todos los años para evitar la comercialización de productos pirotécnicos de alta peligrosidad, dio inicio con su lanzamiento el 20 de noviembre.

La DIACO realiza verificaciones a comercios en cooperación con la Municipalidad de Guatemala – MUNIGUATE – el Cuerpo de Bomberos Municipales – CBM –, el Cuerpo de Bomberos Voluntarios – CBV –, los Ministerios de Gobernación – MINGOB –, Ministerio de la Defensa Nacional – MINDEF –, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social – MIDES –, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales – MARN –, la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT –, la Comisión Presidencial de Asuntos Municipales – COPRESAM –, la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres – CONRED –, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS –, la Policía Nacional Civil – PNC – y su División de Investigación y Desactivación de Armas y Explosivos.



El Viceministro de Inversión y Competencia, José David Prado Vásquez, atendió preguntas de representantes de los medios de comunicación que se hicieron presentes, y dio las palabras de agradecimiento y cierre del evento.





Verificaciones del Plan Belén



### 3. Principales Resultados Institucionales

Se han realizado tres tipos de acciones:

#### 3.1 Defensa del Consumidor

- La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- continúa trabajando en la defensa a los consumidores y usuarios, apoyándose con la cooperación y apoyo de otras instituciones vinculadas de alguna manera al trabajo que realiza la Institución; con la finalidad de determinar existencias de productos, lugares de venta y precios sugeridos al consumidor.
- Se han recibido capacitaciones en línea impartidas por el Ministerio de Economía de temas diversos.
- Personas capacitadas, atendidas e informadas: 52,016.
- Supervisión a Proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones: 64,717 eventos.
- Mejoramiento de la calidad en los servicios. La DIACO está certificada con la norma ISO 9001-2015. A través del servicio que presta a los consumidores y usuarios en los últimos años se ha visto como una de las Instituciones que lucha y se preocupa por la satisfacción de la población guatemalteca, aplicando la mejora continua en sus procedimientos.
- Se fortaleció la capacitación de Formación de Auditores e Interpretación de la Norma Internacional ISO 19011:2018: “Directrices para la Auditoria de los Sistema de Gestión”, para ello fue asignado personal de la DIACO.





Esto ha sido uno de los aspectos importantes que ha impulsado la DIACO en el seguimiento de la Certificación ISO 9001-2015, por lo que ha implementado formas más eficientes y eficaces de administrar sus procesos, de tal manera que la calidad y la productividad de los servicios brindados sean eficientes y eficaces.



- Se verificaron libros de quejas en establecimientos educativos y comerciales.
- Se verificaron denuncias de los consumidores tanto en sedes departamentales como en la ciudad.
- Se recuperó a favor de los consumidores y usuarios la cantidad de Q.24,895,410.65
- Se emitieron resoluciones por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- Entre otras actividades.



### 3.2 Empoderar al Consumidor

- A través del Centro de Atención de Quejas en Plaza Zona 4, para brindar atención personalizada para que los consumidores o usuarios presenten sus inconformidades derivadas de las transacciones comerciales con los proveedores de bienes y servicios.



- En el año 2023 se impartieron 628 conferencias, con la asistencia de aproximadamente 23,787 personas y se brindaron asesorías técnicas a 19,526 personas y se distribuyó material informativo a 100,090 personas.
- En lo que respecta a la resolución de quejas, se resolvieron 4,635, a través de la conciliación y mediación.
- Se impartieron 54 conferencias a través de plataformas digitales, informando a 4,068 personas sobre sus derechos y obligaciones en materia de consumo.
- Se autorizaron 10,450 libros de quejas en los distintos establecimientos de bienes y servicios.
- Se emitieron 2,196 dictámenes técnicos de autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje y/o Dictámenes Técnicos, lo cual contribuye a garantizar a los consumidores peso exacto en los productos que adquiere.
- Se elaboraron 480 resoluciones autorizando Contratos de Adhesión, para evitar cláusulas abusivas que perjudican al consumidor
- Se realizaron verificaciones a Estaciones de Servicio de Combustibles y a Plantas y Expendios de Gas Propano



### 3.3 Acciones relevantes en el **Ámbito Internacional**

La DIACO sostuvo el 19 de mayo, en el marco de **La Misión Para La Identificación y Gestión De Proyectos De Cooperación Internacional del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor - CONCADECO -**, una reunión con representantes de las siguientes agencias de protección al Consumidor:

1. Instituto Nacional de Protección de los Derechos Del Consumidor (Pro-Consumidor) de la República Dominicana, representada por su Director Ejecutivo, Dr. Eddy Antonio Alcántara Castillo y su equipo de asesores.
2. Defensoría del Consumidor de El Salvador, representada por su Presidente, Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta.
3. Dirección General de Protección Al Consumidor de La Secretaría De Desarrollo Económico de Honduras, representada por su Director, Ing. Mario Castejón Calix.

El objetivo de esta reunión fue tratar los detalles y planificación de la reunión que posteriormente se tendría con los representantes del Sistema de Integración Económica Centroamericana – SIECA – en Guatemala. Derivado de esto se estableció que se presentarían las acciones que se han abordado por el CONCADECO, así como tratar temas de cooperación en el marco de mejorar la protección de los derechos de los consumidores de la región Centroamericana y República Dominicana.



Posteriormente a la reunión de planificación se procedió juntamente con los representantes de la Misión Para La Identificación y Gestión De Proyectos De Cooperación Internacional del CONCADECO, a trasladarse a las instalaciones del SIECA, donde se tenía programada una reunión con su Secretario General, Francisco Lima Mena.



Dentro de los acuerdos establecidos entre los representantes de la Misión Para La Identificación y Gestión De Proyectos De Cooperación Internacional del CONCADECO, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO y el Secretario General del SIECA, Francisco Lima Mena, quedó establecido trabajar en base a las siguientes acciones:

1. El Secretario General del SIECA, Francisco Lima Mena, ofreció una reunión para presentar la plataforma que el SIECA está desarrollando para el monitoreo de los precios de los productos de la Canasta Básica Alimentaria – CBA – en Centroamérica y República Dominicana, con el objetivo de que el CONCADECO pueda brindar una retroalimentación en base a la metodología para la captura de estos datos, analizar los productos que conforman la CBA de los diferentes países miembros, así como las diferentes variables que se presentan en cada país.
2. Los representantes de la Misión Para La Identificación y Gestión De Proyectos De Cooperación Internacional del CONCADECO y la DIACO, acordaron presentar al SIECA iniciativas de proyectos de cooperación internacional que vayan enfocados en acciones concretas para garantizar la protección de los derechos de los consumidores de los países miembros.





Actividades realizadas en el Marco del CONCADECO para el periodo 2023

### “Acuerdo de Coordinación y Cooperación regional”

El jueves 28 de septiembre dentro del marco de la 7ª Reunión Ordinaria de los Titulares del CONCADECO, el Director de la DIACO, Licenciado Ernesto Chávez, viajó a la República de El Salvador y participó como signatario de un Acuerdo de Coordinación y Cooperación Regional, cuya finalidad es establecer una hoja de ruta para la creación de mecanismos conjuntos que permitan promover y fortalecer la defensa y protección de los derechos de los consumidores de los países de la región de Centroamérica y la República Dominicana.



Asimismo, el acuerdo tiene como objetivo favorecer el establecimiento de servicios de consultas y mecanismos de solución “dentro del ámbito de las competencias de las agencias de protección al consumidor de los países parte del CONCADECO, en la contratación y adquisición de bienes y servicios, en los que estén implicados consumidores y empresas radicadas en Centroamérica y República Dominicana”.

Es un objetivo también del acuerdo, desarrollar e intensificar las relaciones entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de estas naciones “por medio de la tutela efectiva de los derechos de los consumidores de la región”. Establece además, impulsar la participación de la sociedad civil en la promoción y protección de los derechos de los consumidores en el ámbito regional.

## “Foro: avances y desafíos en la protección al consumidor de Centroamérica y República Dominicana”

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, por medio de su Director Licenciado Ernesto Chávez, participó en el foro “Avances y desafíos en la protección al consumidor en Centroamérica y República Dominicana”, que se llevó a cabo en el marco de 7ª Reunión Ordinaria de los Titulares del CONCADECO, del Sistema de la Integración Centroamericana – SICA –.



Este Foro se realizó el viernes 29 de septiembre de 2023, en horario de 8:00 am a 4:00 pm en el Auditorio del Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador.

Con la realización del foro, las agencias de protección al consumidor del CONCADECO identificaron, por un lado, los principales avances alcanzados en el ámbito de la protección a los consumidores en sus respectivos países, lo que coadyuvará a interiorizar las buenas prácticas implementadas; y por otro lado, también se identificaron los principales desafíos que se enfrentan desde los ámbitos institucionales, normativos y regulatorios para poder proteger de forma efectiva a las personas consumidoras de Centroamérica y República Dominicana.

El Lic. Ernesto Chávez, resaltó como avance único en Centroamérica, la cobertura territorial de la DIACO en Guatemala, con su presencia en las veintidós cabeceras departamentales; y como desafío, lograr descentralizar la segunda etapa de conciliación entre consumidores y/o usuarios y proveedores, para que esta se pueda llevar a cabo en las sedes, para que no sea necesario que las personas del interior de la república se tengan que trasladar a la Ciudad Capital al llegar a esta instancia.

Esperamos que los avances y desafíos identificados en el foro, contribuyan a elaborar una agenda de trabajo para la integración y fortalecimiento de la protección a los consumidores de Centroamérica y República Dominicana. De esta forma, el CONCADECO con el apoyo de la Unión Europea, brinda un aporte sin precedentes para posicionar e impulsar los derechos ciudadanos que como consumidores tiene nuestra población en toda la región del SICA

### **INFORME REGIONAL SOBRE EL TRABAJO REALIZADO POR EL CONSEJO CENTROAMERICANO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (CONCADECO) EN EL MARCO DE LA RED DE CONSUMO SEGURO Y SALUD -RCSS- DE LA OEA**

La DIACO recibe alertas de productos inseguros trasladadas por los países miembros de la Red de Consumo Seguro y Salud - RCSS -. La DIACO forma parte de este grupo de gestión de riesgos de productos potencialmente dañinos o inseguros, que está conformado por los siguientes países:

- Chile
- El Salvador
- Colombia
- Guatemala

Cabe resaltar que uno de los principales objetivos de este grupo de gestión es establecer la metodología para que los países miembros de esta red puedan identificar, evaluar y dar tratamiento a los riesgos en productos identificados en sus países. Es importante mencionar que recientemente, el día 3 de noviembre del presente

año, El Salvador asumió la presidencia de la RCSS y actualmente se encuentra abierta la convocatoria para que otros países miembros se sumen a los grupos de trabajo.





#### 4. PLAN OPERATIVO ANUAL -POA-

En lo que se refiere a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Unidad Ejecutora 106, es importante resaltar que debido a las modificaciones presupuestarias realizadas durante al año 2023, las metas físicas institucionales tuvieron modificaciones, incrementos o disminuciones, sin embargo, es importante resaltar que debido a la dinámica de trabajo y el compromiso del personal de los distintos departamentos que conforman la institución, los resultados fueron satisfactorios.

A continuación, se detallan las Actividades, Productos y Subproductos institucionales donde se refleja el quehacer institucional de los departamentos operativos con la ayuda de los distintos Departamentos de apoyo con que cuenta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-:

<b>Actividad</b>	<b>Servicios de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.</b>		
<b>CODIGO</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>SUBPRODUCTO</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>
<b>007-001</b>	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.		<b>Persona</b>
<b>007-001-0001</b>		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.	<b>Persona</b>
<b>007-001-0002</b>		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.	Entidad
<b>007-001-0003</b>		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.	Persona
<b>007-001-0005</b>		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.	Persona
<b>Actividad</b>	<b>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</b>		
<b>007-002</b>	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones.		<b>Evento</b>
<b>007-002-0001</b>		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.	Evento
<b>007-002-0002</b>		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.	Evento



En lo que se refiere al resultado del producto Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones, el resultado que se obtuvo fue de un 90% de ejecución de las metas físicas institucionales, por lo que se logró ser eficientes y eficaces con los recursos disponibles, haciendo uso de la tecnología para impartir capacitaciones en modalidades virtuales y presenciales, así como las asesorías técnicas brindadas, la atención y resolución de quejas; alcanzando el 100% del indicador institucional establecido para el año 2023, tomando como año base 2019, siendo un incremento en 28.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones, equivalente a 51,682 personas, que se ve reflejado en el porcentaje de ejecución obtenido.

En lo que respecta a la verificación y vigilancia a los proveedores de bienes y servicios, se alcanzó el 100% de ejecución de las metas físicas institucionales, verificaciones realizadas dentro del marco de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Las asignaciones presupuestarias están enfocadas a dar cumplimiento a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario aprobado en el Decreto Número 006-2003 por el Congreso de la República de Guatemala que establece el promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.

Para ello a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- tiene un presupuesto vigente que asciende a la cantidad de Q.26,384,592.00, los cuales corresponden Q.17,170,915.00 para el grupo de gasto 000 “Servicios personales”, Q.5,533,937.00 grupo de gasto 100 “Servicios no personales”, Q.1,980,964.00 grupo de gasto 200 “Materiales y suministros”, Q.606,230.00 en el grupo de gasto 300 “Propiedad, planta, equipo e intangibles”, Q.570,737.00 para el grupo de gasto 400 “Transferencias corrientes” y Q.521,809.00 para el grupo de gasto 900 “Asignaciones globales”.

DIACO informa que al 31 de diciembre 2023 se encuentra con una ejecución del 97.90% del total del presupuesto vigente esto asciende a un total de Q.25,830,919.41 del presupuesto ejecutado para el ejercicio fiscal 2023.

## 4.1 MATRIZ DE PLANIFICACIÓN

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2023																					
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 2023, se ha incrementado en 28.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Línea base de 40,377 en 2019 a 51,682 en 2023).																				
INDICADOR	Crecimiento en la 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	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ PROBLEMAS	ALERTAS/
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones			Persona	57,974	4,752	3,692	4,984	5,180	3,372	4,075	3,891	4,986	4,003	4,200	3,052	5,829	52,016	90%		
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	43,313	4,518	3,093	4,662	4,906	3,023	3,528	3,473	4,444	3,426	3,761	2,462	2,017	43,313	100%		
			Personas capacitadas	Persona	23,787	2,577	1,354	2,965	3,242	1,480	1,961	1,924	2,919	1,831	1,864	827	843	23,787	100%		
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	19,526	1,941	1,739	1,697	1,664	1,543	1,567	1,549	1,525	1,595	1,897	1,635	1,174	19,526	100%		
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	13,126	1,257	1,426	1,064	1,328	1,091	1,191	1,335	1,155	1,058	892	1,004	325	13,126	100%		
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,450	1,016	1,057	1,023	889	873	1,036	959	975	945	694	821	162	10,450	100%		
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	480	52	34	41	55	49	44	24	28	72	32	42	7	480	100%		
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	189	335	0	384	169	111	352	152	41	166	141	156	2,196	100%		

**MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2023**

**PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO**

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	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	10,593	234	401	294	274	265	291	418	452	294	316	356	1,040	4,635	44%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	12,540	1,310	794	855	1,081	823	1,023	955	694	919	1,206	648	949	11,257	90%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	95	56	59	79	47	51	46	73	48	35	27	12	628	105%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	135	0	2	1	0	2	4	0	1	6	1	4	33	54	40%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	2,000	59	0	132	227	228	218	273	228	218	181	182	199	2,145	107%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	620	0	7	34	52	88	53	51	96	106	85	85	71	728	117%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	98,847	5,479	5,091	25,034	14,505	4,804	7,599	7,055	10,535	6,575	5,296	3,971	4,146	100,090	101%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,068	0	198	28	0	84	256	0	90	283	123	234	2772	4,068	100%	

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2023																				
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO																				
No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS/ PROBLEMAS
<b>Acción</b>		<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 AG. 777-2003 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.</i>																		
<b>Actividad</b>		<i>Servicios de Supervisión del Comercio Interno.</i>																		
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	64,717	6,084	6,124	5,158	5,967	5,692	5,725	6,116	5,449	5,967	5,117	6,027	1,291	64,717	100%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	63,282	5,970	6,004	5,056	5,814	5,570	5,577	6,019	5,429	5,946	5,117	5,638	1,142	63,282	100%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,435	114	120	102	153	122	148	97	20	21	0	389	149	1,435	100%	

## ANEXOS

### a) Información Estadística

**CUADRO 1  
PROMOCION Y ASESORIA AL CONSUMIDOR Y PROVEEDOR  
2023**

<b>LINEAS DE TRABAJO</b>	<b>2023</b>
Conferencias	628
Personas capacitadas y Asesorías Técnicas	43,313
Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.	4,068
Distribución de Material Educativo	100,090
Libros de Quejas autorizados	10,450
Expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje	2,316
Expedientes de Contratos de Adhesión	545

**CUADRO 2  
SERVICIOS AL CONSUMIDOR  
2023**

<b>LINEA DE TRABAJO</b>	<b>2023</b>
Quejas recibidas	8,396
Quejas documentadas	5,647
Quejas resueltas	4,635



**CUADRO 3**  
**RECUPERACIONES A FAVOR DEL CONSUMIDOR**  
**2023**  
**EN QUETZALES**

<b>MES</b>	<b>2023</b>
Enero	962,437.22
Febrero	1,687,980.28
Marzo	954,256.47
Abril	1,420,237.83
Mayo	1,541,514.12
Junio	2,690,026.02
Julio	2,686,557.47
Agosto	2,614,180.76
Septiembre	1,228,821.59
Octubre	1,296,226.61
Noviembre	2,152,065.59
Diciembre	5,661,106.69
<b>TOTAL</b>	<b>24,895,410.65</b>



**CUADRO 4  
VERIFICACION Y VIGILANCIA  
2023**

<b>LINEAS DE TRABAJO</b>	<b>2023</b>
Tenencia Libro de Quejas	12,267
Verificación a Colegios	263
Publicidad Engañosa	992
Etiquetado, Exhibición de Precios, Monitoreo de Precios, Normas de Calidad	34,675
Instrumentos de Pesaje	0
Peso en Cilindros de Gas Propano	426
Monitoreo de Gas Propano	5,971
Despacho en Gasolineras	1,009
Monitoreo de Combustible	7,477
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotécnicos	1,637
<b>TOTAL</b>	<b>64,717</b>

**CUADRO 5  
RESOLUCIONES POR INFRACCIONES A LA LEY  
2023**

<b>LINEA DE TRABAJO</b>	<b>2023</b>
Infracciones a la Ley	406

**CUADRO 6**  
**POBLACION BENEFICIADA DESAGREGADA**

NOMBRE DEL PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	SEXO		TOTAL	RANGOS DE EDAD				PUEBLOS			
		FEMENINO	MASCULINO		0-13	14-30	31-60	61 y mas	Maya	Xinca	Garífuna	Otro
Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.	Persona	27,284	24,732	<b>52,016</b>	3,225	22,113	21,413	5,265	5,273	121	25	46,597