Manual de Normas y Procedimientos
INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES Versión 07

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. José David Prado Vásquez	Viceministro Inversión y Competencia	30/11/2023	Licenciado José David Prado Vásquez Viceministro de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director de Atención y Asistencia al Consumidor	10/11/2023	Lic. Vicente Ernesto Chavez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita	Jefa Departamento Legal	10/11/2023	Maritza Elizabeth Medina Arita Jefe Departamento Legal Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	31/10/2023	Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:	30/11/2023

ÍNDICE

1. OBJETIVO: 3
2. ALCANCE: 3
3. DEFINICIONES: 3
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS: 3
5. NORMAS: 4
6. RESPONSABILIDADES: 5
7. PROCEDIMIENTOS: 5
8. FLUJOGRAMAS: 8
9. ANEXOS: 9

1. OBJETIVO:

Normar el procedimiento de inscripción y registro de organizaciones de consumidores en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, con la finalidad de garantizar el derecho de asociación de consumidores y usuarios de conformidad con lo establecido en los artículos del 6 al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; y, del 3 al 6 de su Reglamento.

2. ALCANCE:

Este manual de normas y procedimientos aplica a las organizaciones de consumidores que soliciten la inscripción y registro en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, dependencia del Viceministerio de Inversión y Competencia del Ministerio de Economía.

3. DEFINICIONES:

3.1 Arancel:
Impuesto, tasa, gravamen o valoración que se paga al Estado (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor), por el cobro de los servicios que preste a los proveedores, consumidores y usuarios.

3.2 Consumidor:
Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.

3.3 Organizaciones de Consumidores:
Asociaciones civiles sin finalidades lucrativas, que tienen como objeto defender en forma colectiva los derechos de los consumidores y usuarios.

3.4 Usuario:
Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	**Descripción del documento**
Asamblea Nacional Constituyente, 1985.	Constitución Política de la República de Guatemala.
Decreto número 5-2021 del 5 de mayo de 2021 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
Decreto Número 006-2003 del 18 de febrero de 2003 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
Decreto Número 119-96 del 21 de noviembre de 1996 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley de lo Contencioso Administrativo.

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	**Descripción del documento**
Decreto número 2-89 del 10 de enero de 1989 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley del Organismo Judicial.
Decreto Ley 106 del 14 de septiembre de 1963 del Jefe de Gobierno de la República.	Código Civil.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del 24 de octubre de 2019 del Presidente de la República de Guatemala.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Gubernativo 31-2005 del 27 de enero de 2005.	Arancel por el cobro de los servicios que preste a los proveedores, consumidores y usuarios la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003 del 28 de noviembre de 2003 del Presidente de República de Guatemala.	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
Acuerdo Ministerial 762-2019 del 19 de noviembre de 2019 del Ministerio de Economía.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

5. NORMAS:

5.1 El procedimiento de Inscripción de Organizaciones de Consumidores debe desarrollarse en forma efectiva en sus distintas etapas, basándose en los artículos del 6 al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; 3 al 6 de su Reglamento y demás leyes aplicables, las cuales deberán inscribirse en el Registro de Personas Jurídicas y en el registro que para el efecto llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

5.2 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- debe velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. "Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario".

5.3 Las Organizaciones de los consumidores y usuarios deben cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables según los "artículos del 06 al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; y del 3 al 6 de su Reglamento".

5.4 Los funcionarios, servidores públicos, técnicos y profesionales que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda;

5.5 Las situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director (a), de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor -DIACO-.

5.6 El presente manual deja sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES, ME-VIC-DIACO-MNP-IOC-13, Versión 06.

6. RESPONSABILIDADES:

6.1 Viceministro (a) de Inversión y Competencia es responsable de:

6.1.1 Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.

6.2 Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es responsable de:

6.2.1 Revisar, firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

6.2.2 Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

6.2.3 Dar cumplimiento a la correcta aplicación del presente manual dentro de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

6.2.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

6.3 Jefe (a) del Departamento Legal es responsable de:

6.3.1 Actualizar oportunamente el presente manual, por instrucciones del Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

6.3.2 Firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

6.3.3 Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.

6.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual.

7. PROCEDIMIENTO:

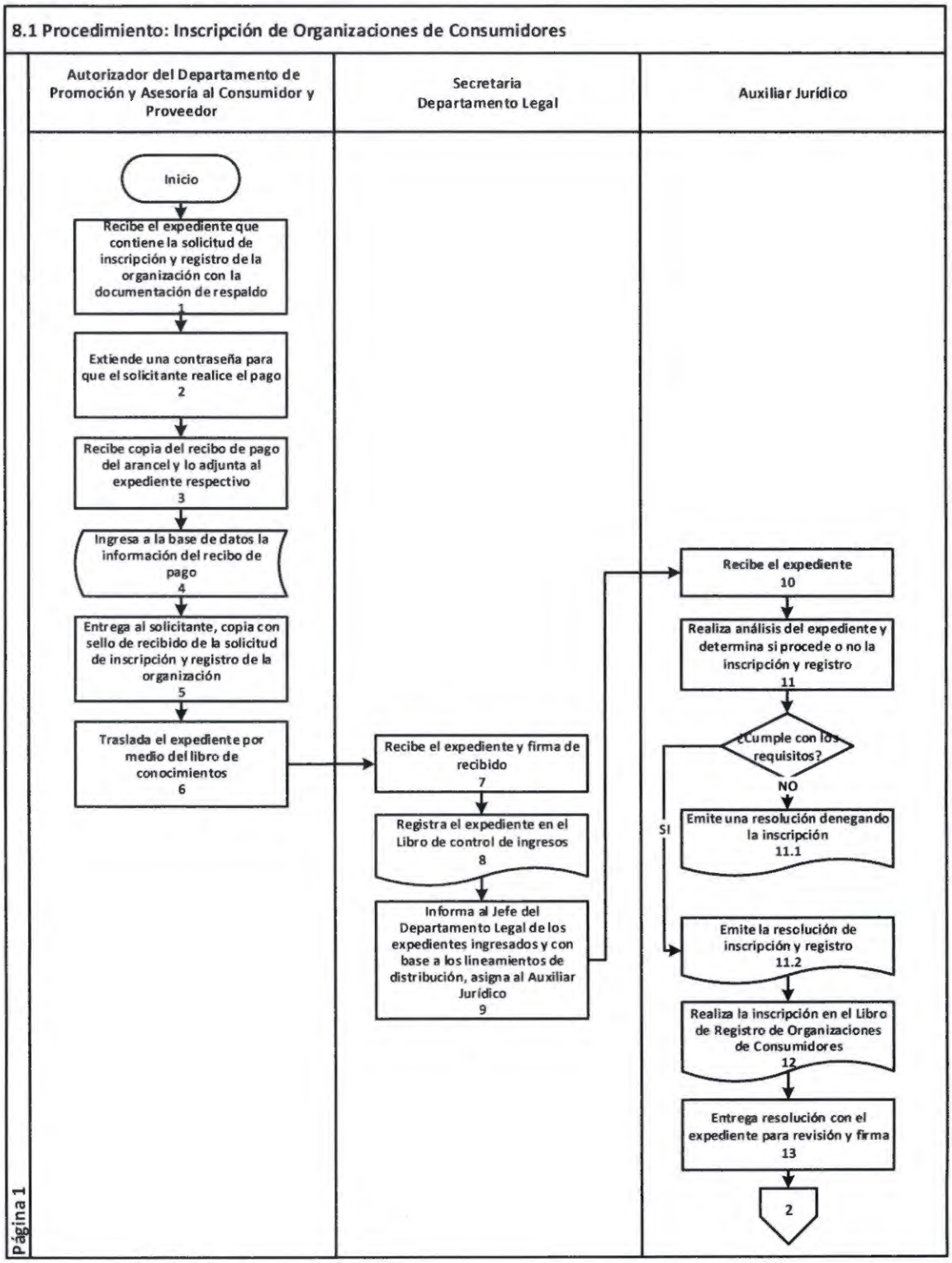
7.1 Inscripción de Organizaciones de Consumidores.

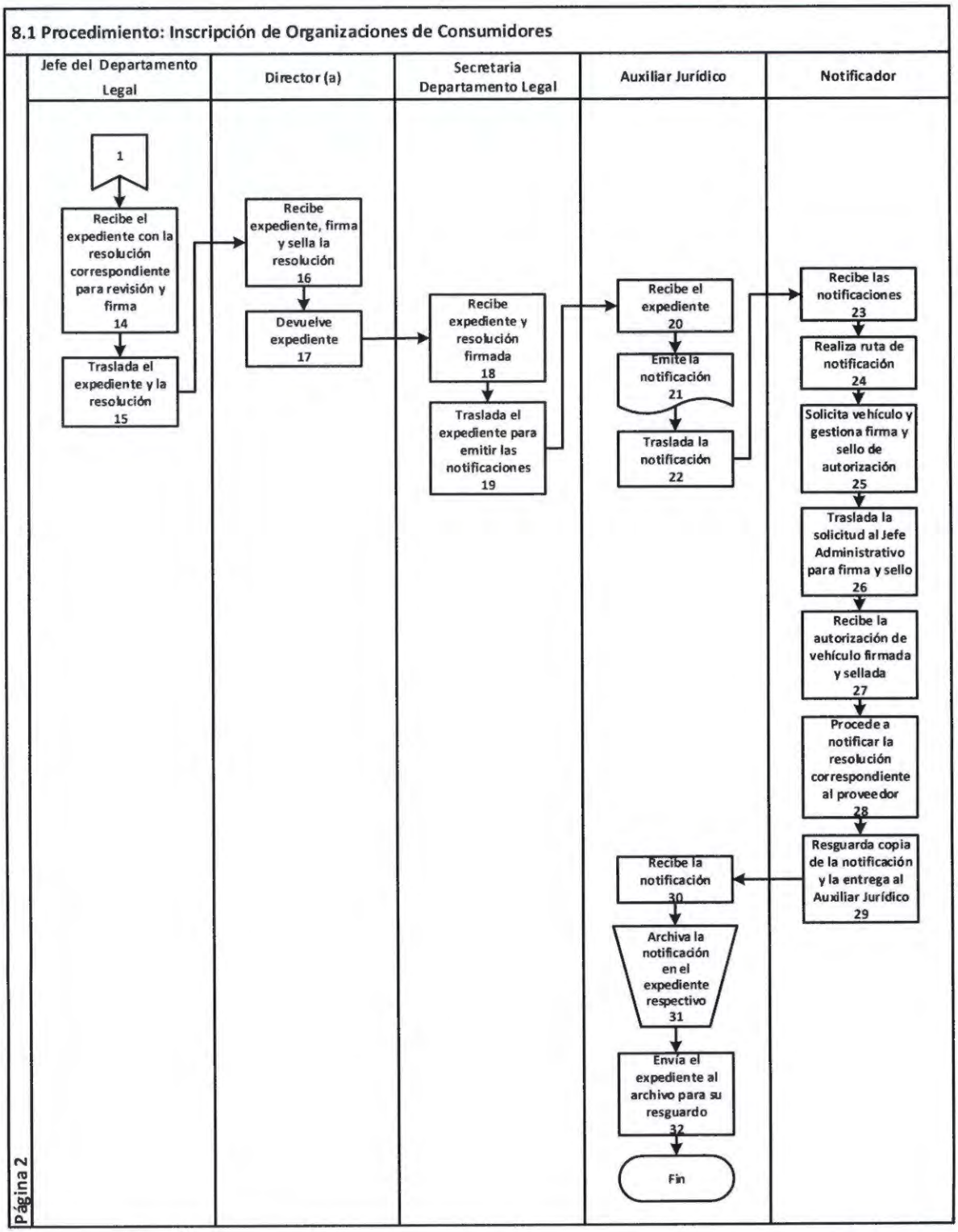
Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Autorizador del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor	1	Recibe el expediente que contiene la solicitud de inscripción y registro de la organización con la documentación de respaldo. (Ver 5.3)	10 minutos
	2	Extiende una contraseña para que el solicitante realice el pago en el Banco de Desarrollo Rural -BANRURAL- de conformidad con el arancel.	10 minutos
Autorizador del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor	3	Recibe copia del recibo de pago del arancel y lo adjunta al expediente respectivo.	10 minutos
	4	Ingresa a la base de datos la información del recibo de pago.	10 minutos
	5	Entrega al solicitante, la copia con el sello de recibido de la solicitud de inscripción y registro de la organización.	10 minutos
	6	Traslada el expediente por medio del libro de conocimientos a la secretaria del Departamento Legal.	1 día

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Secretaria Departamento Legal	7	Recibe el expediente y firma de recibido.	10 minutos
	8	Registra el expediente en el Libro de control de ingresos.	20 minutos
	9	Informa al Jefe del Departamento Legal de los expedientes ingresados y con base a los lineamientos de distribución, asigna al Auxiliar Jurídico.	1 día
Auxiliar Jurídico	10	Recibe el expediente.	10 minutos
	11	Realiza análisis del expediente y determina si procede o no la inscripción y registro.	15 días
	11.1	No cumple con los requisitos, emite una resolución denegando la inscripción.	4 horas
	11.2	Si cumple con los requisitos, se emite la resolución de inscripción y registro.	4 horas
	12	Realiza la inscripción en el Libro de Registro de Organizaciones de Consumidores.	1 hora
	13	Entrega resolución al Jefe del Departamento Legal con el expediente para revisión y firma.	15 minutos
Jefe del Departamento Legal	14	Recibe el expediente con la resolución correspondiente para revisión y firma.	5 días
	15	Traslada el expediente y la resolución al Director (a) para firma.	15 minutos
Director (a)	16	Recibe expediente, firma y sella la resolución.	15 días
	17	Devuelve expediente a la secretaria del Departamento Legal.	15 minutos
Secretaria Departamento Legal	18	Recibe expediente y resolución firmada.	10 minutos
	19	Traslada expediente al Auxiliar jurídico para emitir las notificaciones.	10 minutos
Auxiliar Jurídico	20	Recibe el expediente.	10 minutos
	21	Emite la notificación.	30 minutos
	22	Traslada la notificación al notificador.	10 minutos

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Notificador	23	Recibe la notificación.	10 minutos
	24	Realiza ruta de notificación.	5 días
	25	Solicita vehículo y gestiona firma y sello de autorización.	30 minutos
	26	Traslada la solicitud al Jefe Administrativo para firma y sello.	10 minutos
	27	Recibe autorización de vehículo firmada y sellada.	10 minutos
	28	Procede a notificar la resolución correspondiente al proveedor.	1 día
	29	Resguarda copia de la notificación y la entrega al Auxiliar Jurídico.	30 minutos
Auxiliar Jurídico	30	Recibe la notificación.	10 minutos
	31	Archiva la notificación en el expediente respectivo.	20 minutos
	32	Envía el expediente al archivo para su resguardo. ----------**FIN DEL PROCEDIMIENTO**----------	30 minutos

8. FLUJOGRAMAS:




8.1 Procedimiento: Inscripción de Organizaciones de Consumidores
Jefe del Departamento Legal
Director (a)
Secretaria Departamento Legal
Auxiliar Jurídico
Notificador
1
Recibe el expediente con la resolución correspondiente para revisión y firma 14
Traslada el expediente y la resolución 15
Recibe expediente, firma y sella la resolución 16
Devuelve expediente 17
Recibe expediente y resolución firmada 18
Traslada el expediente para emitir las notificaciones 19
Recibe el expediente 20
Emite la notificación 21
Traslada la notificación 22
Recibe las notificaciones 23
Realiza ruta de notificación 24
Solicita vehículo y gestiona firma y sello de autorización 25
Traslada la solicitud al Jefe Administrativo para firma y sello 26
Recibe la autorización de vehículo firmada y sellada 27
Procede a notificar la resolución correspondiente al proveedor 28
Resguarda copia de la notificación y la entrega al Auxiliar Jurídico 29
Recibe la notificación 30
Archiva la notificación en el expediente respectivo 31
Envía el expediente al archivo para su resguardo 32
Fin
Página 2

9. ANEXOS:

9.1 Cedula de Notificación

COBIERNO de GUATEMALA / MINISTERIO DE ECONOMÍA	Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía	DIACO
	Cédula de Notificación de Resolución	Hoja: 1 de 1

EXPEDIENTE No. S/N

RESOLUCIÓN DJP---0---20---

TELÉFONO:

En el Municipio de Guatemala del Departamento de Guatemala el _____de _____del año dos mil _____ siendo las _____ horas con _____minutos,_____ _____ , de este municipio. Notifico a: _____ la resolución de fecha: _____. Por medio de cédula de notificación que contiene las copias de Ley y que entrego a:_____

Quien de enterado (a) _____ firmó. _____ DOY FE.-

_____
Notificador

No se llevó a cabo la Notificación, por la causa siguiente:

(__) Dirección Inexacta
(__) No existe la Dirección
(__) Persona a notificar falleció
(__) Persona fuera del país
(__) Datos no concuerdan
(__) Otra: _____
_____
_____

9.2 Resolución Final de Organizaciones de Consumidores

xxxx

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR
MINISTERIO DE ECONOMÍA
RESOLUCIÓN DD—20XX
GUATEMALA, – DE—DEL–

Se tiene a la vista para resolver el expediente que contiene solicitud de inscripción de la organización de defensa de los derechos de consumidores y usuarios, denominada _____, con dirección para recibir notificaciones en ————————, y.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 53 del Decreto 006-2003 del Congreso de la República, se crea la Dirección de Atención al Consumidor, como una Dependencia del Ministerio de Economía, que gozará de independencia funcional y técnica con competencia en todo el territorio nacional, siendo el órgano responsable de la aplicación de la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario;

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 7 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, regula que las asociaciones de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, creadas de acuerdo con la ley e inscritas en el Registro de Personas Jurídicas y en el registro que para el efecto lleva la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, tendrán personalidad jurídica propia y distinta de la de sus asociados individualmente considerados para realizar sus fines y serán representadas por la persona u órgano que designen sus estatutos o reglamentos.

CONSIDERANDO:

Que los fines contenidos en la clausula —— de la Escritura Pública número ——, autorizada en esta ciudad en fecha—— de—de—, por el Notario——, que contiene la constitución de la asociación civil denominada ——. Concuerdan con las finalidades de las asociaciones de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, establecidas en el Artículo 9 del Decreto 006-2003 del Congreso de la República; así como la documentación presentada, cumple con lo establecido en la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario;

POR TANTO:

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el Artículo 54 del Decreto 006-2003 del Congreso de la República, con fundamento en lo considerado y en lo que establecen los Artículos 8 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y 3 del Acuerdo Gubernativo 777-2003 del Ministerio de Economía, Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, esta Dirección,

RESUELVE:

I. Inscribir a la partida 10, folio 14 del Libro 01 de Organizaciones de Consumidores y Usuarios de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a la asociación civil denominada ————————————, ubicada en ——— ————;

II. La Asociación Civil denominada ————————, en el ejercicio de sus fines deberá acatar las limitaciones establecidas en la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario; así también, comunicar por escrito a esta Dirección cualquier modificación o ampliación a sus estatutos, reglamentos o estructura organizacional que afecte la presente inscripción;

III. Enviar el expediente y copia de la presente resolución, debidamente notificada al Departamento Jurídico de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para efectos del registro definitivo;

IV. NOTIFÍQUESE.

Fundamento Legal, la Ley y artículos anteriormente anotados y los siguientes: 1, 2, 5, 34, 44, 135, 140, 143, 153 y 175 de la Constitución Política de Guatemala; 1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 13, 17, 22, 23, 28, 29, 31, 36 y 45 de la Ley del Organismo Judicial; 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 53 y 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.