



Ministerio de
Economía

Guía Técnica

ME-VIC-DIACO-GT-10

LIBRO DE QUEJAS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2

Página 1 de 11

Guía Técnica

LIBRO DE QUEJAS
A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2

Versión 01

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sr. Antonio José Romero Florián	Viceministro de Inversión y Competencia	30/08/2024	 Antonio José Romero Florián Viceministro de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	30/08/2024	 Lcda. Claudia Karina Donis Sáenz, MSc. Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO- Ministerio de Economía

Elaborado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales	Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información	30/08/2024	 Lic. Ludim Gaudencio Natareno Morales Jefe Departamento de Tecnologías de la Información 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	30/08/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía


Vigente a partir de:

02/09/2024



ÍNDICE

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DEFINICIONES:	3
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:.....	3
5. DESARROLLO DE LA GUÍA	4
6. ANEXOS	11

 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-10
	LIBRO DE QUEJAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 3 de 11

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para que los usuarios externos e internos realicen el ingreso y control del Libro de Quejas en el Sistema diacoenlineav2.

2. ALCANCE

Esta guía aplica para el personal del Departamento de Promoción y Sedes Departamentales de la Dirección Atención y Asistencia al Consumidor.

3. DEFINICIONES

3.1. Documento electrónico:

Contenido creado desde una aplicación electrónica que contiene información para ser compartida.

3.2. Expediente electrónico:

Conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un proceso administrativo.

3.3. Módulo:

Segmento de un sistema informático destinado a un grupo de usuarios de este.

3.4. Rol:

Conjunto de permisos de usuarios dentro de un sistema informático.

3.5. Solicitud electrónica:


Acción que permite realizar un requerimiento oficial de un trámite o servicio a través de medios electrónicos.

3.6. Usuario solicitante:

Persona que se conecta a un sistema informático para hacer uso de los servicios que este proporciona.

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 Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Ministerial número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-10
	LIBRO DE QUEJAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 4 de 11

5. DESARROLLO DE LA GUÍA

5.1. Ingreso al sistema

Paso 1. Ingresar Usuario y Contraseña en el enlace:

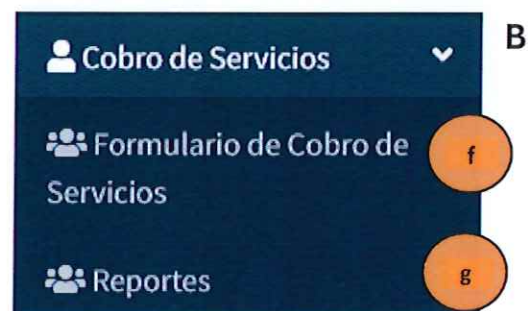
<https://diacoenlineav2.diacogob.gt/login> utilizar los navegadores Mozilla Firefox o Google Chrome para ingresar al sistema.


Paso 2. Iniciar sesión con el usuario (correo electrónico institucional) y contraseña proporcionada por el Departamento de Tecnologías de la Información de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.



5.2. Navegación del menú para ingresar: (A) Funciones de consulta y registro del Libro de Quejas o (B) Ingreso de Recibos 63A.

Paso 1. Acceder al menú lateral izquierdo, seleccionar en la pantalla la opción de la operación a realizar.



 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-10
	LIBRO DE QUEJAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 5 de 11

5.3. Seleccionar Bandeja de Expedientes Libro de Quejas (a).

Desplegar en la pantalla los registros específicos para consulta deberá llenar los campos requeridos.

Buscar							
NIT	Nombre comercial	Resolución	No. Recibo	Correo	Dirección	Estatus	Operaciones
889909L	Pollo S.A	LQ-10-1-2024-998989	998989	Jonhdoe@gmail.com	Alameda Santa Rosa	ANALISIS	

Rows per page: 10 1-1 of 1

Paso 1. Seleccionar Operaciones con libros de quejas, luego **Seleccionar una operación.**

Paso 2. Ingresar a **Razonamiento** el detalle de la acción seleccionada en el paso 1. Al concluir el llenado de información, deberá dar clic en **ENVIAR** o en caso de no realizar la operación deberá dar clic en **CANCELAR**.

Operaciones con libros de quejas

Seleccione una operación

Razonamiento

ENVIAR

CANCELAR



5.4. Formulario digital de solicitud de Libros de Quejas.

Paso 1. Deberá ingresar a Datos Generales de carácter obligatorio, ingresando la información requerida en los campos indicados, al concluir el llenado, dar clic en el botón **SIGUIENTE**.

1 Datos Generales

Fecha de Presentación
dd/mm/aaaa



No. Recibo

Correo Electrónico

SIGUIENTE



Paso 2. Ingresar de carácter obligatorio los "Datos de Identificación del Solicitante.

Paso 3. Al ingresar la información solicitada en el paso 2, dar clic en el botón siguiente.

2 Datos de Identificación del Solicitante


Nombre y apellido o razón social _____ NIT _____

Dirección _____

Apartamento o similar _____ Zona _____ Colonia/Barrio _____ Municipalidad _____

Departamento _____ Municipio _____ Teléfono _____

ATRÁS SIGUIENTE



Paso 4. Ingresar los Datos del Establecimiento (a) de carácter obligatorio, sino aplica colocar N/A. Dar clic en el botón Enviar para la visualización de la Bandeja de Expedientes de Libro de Quejas (b).

3 Datos del Establecimiento a

No. Patente _____ Nombre del Establecimiento _____


Representante Legal _____

Dirección del Establecimie... _____ Número de Casa _____ Zona _____ Colonia/Barrio _____

Departamento del Establec... _____ Municipio del Establecimie... _____ Tipo de Establecimiento _____

Sede Departamental de DIACO mas cercana para entregarle... _____ Observaciones _____

ATRÁS ENVIAR



Buscar b

NIT	Nombre comercial	Resolución	No. Recibo	Correo	Dirección	Estatus	Operaciones
12332313K	La Torre	LQ-1-2-2024-993934	993934	jdoe@gmail.com	Ciudad	ANALISIS	
545454I	Pollo Campero	LQ-1-1-2024-2215545	2215545	dagarcial@mineco.gob.gt	Ciudad	APROBADO	

Rows per page: 10 1-2 of 2

el

5.5. Consulta de Libros de Quejas.

Visualizar los Libros de Quejas ingresados en la nueva base de datos.

Paso 1. Aplicar filtros específicos sobre los registros de Libros de quejas para ser mostrados en pantalla.

Paso 2. Clic en el botón **Buscar** para el despliegue de la información ingresada.

Paso 3. Para consultar registros específicos, ingresar los campos obligatorios indicados .

Q BUSCAR

No. resolución Nombre comercial Sede

Buscar

Nit	Nombre comercial	Resolución	No. Recibo	Correo	Dirección	Estatus
545454I	Pollo Campero	LQ-1-1-2024-2215545	2215545	dagarcia@mineco.gob.gt	Ciudad	APROBADO
12332313K	La Torre	LQ-1-2-2024-993934	993934	jdoe@gmail.com	Ciudad	ANALISIS

Rows per page: 10 1-2 of 2

5.6. Reporte de Libros de Quejas por rango de fechas.

Paso 1. Indicar el **Periodo** a consultar para el despliegue de los Libros de Quejas ingresados durante el periodo solicitado.

Paso 2. Dar clic en **GENERAR** para obtener el reporte solicitado.

Periodo

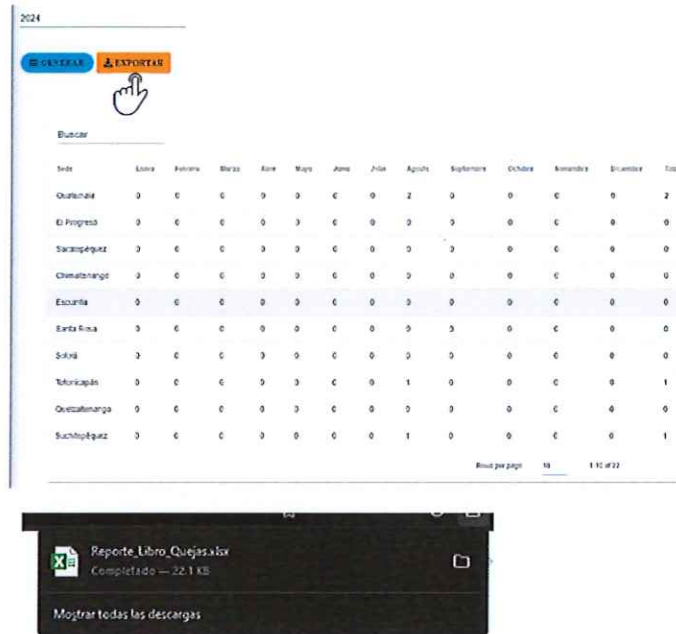
GENERAR

Buscar

Sede	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
No data available													

Rows per page: 10 -

Paso 3. Dar clic en **Exportar** para generar la descarga del reporte en formato de hoja de cálculo (xlsx).



5.7. Formulario de Cobro de Servicios

Paso 1. Ingresar de carácter obligatorio la información requerida en el **Formulario de Cobros de Servicios**.

Formulario de Cobro de Servicios

No. Recibo

Sede Departamental

Fecha

Consumidor

Lugar

Rubro

Cantidad de cobros

Monto del recibo

ENVIAR

4

Paso 2. El Monto del recibo será calculado de manera automática dependiendo del arancel de DIACO seleccionado los campos **Rubro** y **Cantidad de cobros**.

Rubro
06 - Verificación de la certificación de Instrumentos de ...

Cantidad de cobros
70

Monto del recibo
3500

Paso 3. El Monto del recibo es modificable para el rubro **Multas por Infracción a la Ley de Protección al Consumidor**, por si debe aplicar otra conversión.

Rubro
10 - Multas por infracciones a la Ley de Protección al ...

Cantidad de cobros
10

Monto del recibo
282510000

Paso 4. Dar Clic en el botón **Enviar** para dirigirse a Reportes.

Rubro 6

Cantidad de cobros 7

Monto del recibo 8

9

Enviar

5.8. Reporte

Desplegar en la pantalla el listado de todos los recibos 63A ingresados en el sistema. Para consultar registros específicos, deberá ingresar la información solicitada en los campos indicados.

Buscar									EXPORTAR A XLSX
Recibo	Sede departamental	Fecha	Consumidor	Lugar	Rubro	Cantidad	Monto	Fecha de Ingreso	
6545454	1	2024-08-20	Juan Perez	Ciudad	Autorización y registro del Libro de quejas	1	Q. 50.00	2024-08-20	
666623	8	2024-08-22	Juan Perez	Ciudad	Aprobación y Registro de Contratos de Adhesión	2	Q. 100.00	2024-08-22	
6767076	1	2024-08-23	Carlos Pérez	Ciudad	Aprobación y Registro de Contratos de Adhesión	1	Q. 50.00	2024-08-26	

Rows per page: 10 1-3 of 3

Paso 1. Dar clic en el botón **EXPORTAR** para desplegar la ventana de confirmación.

Exportar Datos

EXPORTAR
CANCELAR


EXPORTAR A XLSX

Recibo	Sede departamental	Fecha	Consumidor	Lugar	Detalle	Cantidad	Monto	Fecha de Ingreso
8545454	1	2024-08-20	Juan Perez	Ciudad	Autorización y registro del Libro de quejas	1	Q. 50.00	2024-08-20
565623	8	2024-08-22	Juan Perez	Ciudad	Aprobación y Registro de Contratos de Adhesión	2	Q. 100.00	2024-08-22
8787878	1	2024-08-23	Carlos Perez	Ciudad	Aprobación y Registro de Contratos de Adhesión	1	Q. 50.00	2024-08-26

Rows per page: 10 1-3 of 3

Paso 2. Dar clic en **Exportar** para desplegar el reporte en formato de hoja de cálculo.



 Ministerio de Economía	Guía Técnica	ME-VIC-DIACO-GT-10
	LIBRO DE QUEJAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DIACOENLINEAV2	Página 11 de 11

6. ANEXOS

NO APLICA