

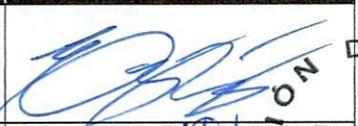
| | | |
|--|---|--|
|  <p>DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</p> | <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</p> | <p>Código: DIACO-AQ-PR-02</p> <p>Versión: 04</p> |
| | <p>ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE LA QUEJA</p> | <p>Hoja: 1 de 6</p> |

Sistema de Gestión de la Calidad
ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE LA QUEJA

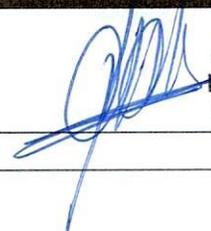
DIACO-AQ-PR-02

Versión 04

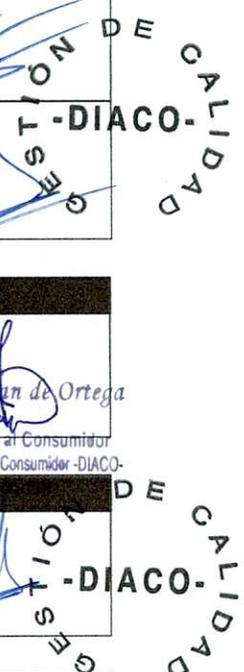
| Aprobado por: | Cargo: | Fecha | Firma |
|------------------------------------|--|------------|---|
| Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos | Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor | 18/01/2024 |  Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía |

| Revisado por: | Cargo: | Fecha | Firma |
|-----------------------------------|---------------------------------|------------|---|
| Lic. Edy Manuel López Ramírez | Encargado de Gestión de Calidad | 18/01/2024 |  |
| Licda. Ana Carina Centeno Cabrera | Asistente Gestión de Calidad | 18/01/2024 |  |

| Elaborado por: | Cargo: | Fecha | Firma |
|--------------------------------------|--|------------|--|
| Licda. Claudia Fabiola Esteban López | Jefe Departamento de Servicios al Consumidor | 18/01/2024 |  Licda. Claudia Fabiola Esteban López Departamento de Servicios al Consumidor Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- |

| Documentado por: | Cargo: | Fecha | Firma |
|-----------------------------------|---|------------|---|
| Licda. Ana Carina Centeno Cabrera | Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad | 18/01/2024 |  |

Rige a partir de: 01 de febrero de 2024



| | | |
|---|-----------------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Código: DIACO-AQ-PR-02 Versión: 04 |
| | ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE LA QUEJA | Hoja: 2 de 6 |

INDICE

| | |
|----------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO:..... | 3 |
| 2. ALCANCE: | 3 |
| 3. DEFINICIONES: | 3 |
| 4. DISPOSICIONES GENERALES:..... | 4 |
| 5. RESPONSABILIDADES: | 4 |
| 6. PROCEDIMIENTO: | 5 |
| 7. FLUJOGRAMA: | 6 |
| 8. REGISTROS: | 6 |
| 9. ANEXOS: | 6 |

| | | |
|---|--|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Código: DIACO-AQ-PR-02 |
| | ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE LA QUEJA | Versión: 02 Hoja: 3 de 6 |

1. OBJETIVO:

Establecer la forma en que se llevará el control de los expedientes finalizados en el Procedimiento de Atención y Resolución de la queja.

2. ALCANCE:

Archivo de los expedientes que se generan dentro del Procedimiento de Atención y Resolución de la Queja.

3. DEFINICIONES:

3.1 Archivo: Lugar donde se conservan con separación y seguridad, papeles o documentos.

3.2 Expediente: Conjunto de todos los documentos correspondientes a un asunto o negocio. Serie ordenada de actuaciones procesales administrativas o judiciales.

3.3 Queja: Es medio escrito o verbal, a través del cual el consumidor o usuario que Se considere agraviado hace llegar a esta Dirección su inconformidad, acreditando su derecho de reclamo.

3.4 Citación: Es un acto por el que se solicita la comparecencia del proveedor o del consumidor o usuario o de ambas partes, ante esta Dirección en donde debe constar expresamente el objeto de la diligencia

3.5 Audiencia: Es el momento procesal en que las partes comparecen a esta Dirección.

3.6 Conciliación: Es la acción por medio de la cual la Dirección a través de su conciliador, propone de forma directa a las partes fórmulas equitativas para la solución del conflicto.

3.7 Resolución: Es el acto administrativo por medio del cual se le hace saber a las partes, el desarrollo del procedimiento, hasta su finalización.

| | | |
|---|--|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Código: DIACO-AQ-PR-02 |
| | ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE LA QUEJA | Versión: 02 Hoja: 4 de 6 |

4. DISPOSICIONES GENERALES:

El procedimiento de archivo de expediente se aplica para la guarda y conservación de los expedientes finalizados en los distintos procesos, para lo cual se remitirá a la Asistente del Departamento de Servicios al Consumidor por medio de movimiento de expediente (DIACO-AQ-FO-03), para posteriormente archivarlo en orden numérico.

5. RESPONSABILIDADES:

- 5.1 Jefe (a) del Departamento de Servicios al Consumidor:** Es el responsable de la distribución de las quejas y velar por el cumplimiento del Procedimiento de Atención y Resolución de la queja, así como de asesorar constantemente al personal a su cargo.
- 5.2 Asistente del Departamento de Servicios al Consumidor:** Persona encargada de asistir al Jefe de Departamento de Servicios al Consumidor, para dar celeridad a las distintas actividades del Procedimiento de Atención y Resolución de la queja.
- 5.3 Personal del Departamento de Servicios al Consumidor:** Todo el personal que labora para el departamento de Servicios al Consumidor en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- 5.4 Personal del Departamento Legal:** Todo el personal que labora para el departamento Jurídico en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

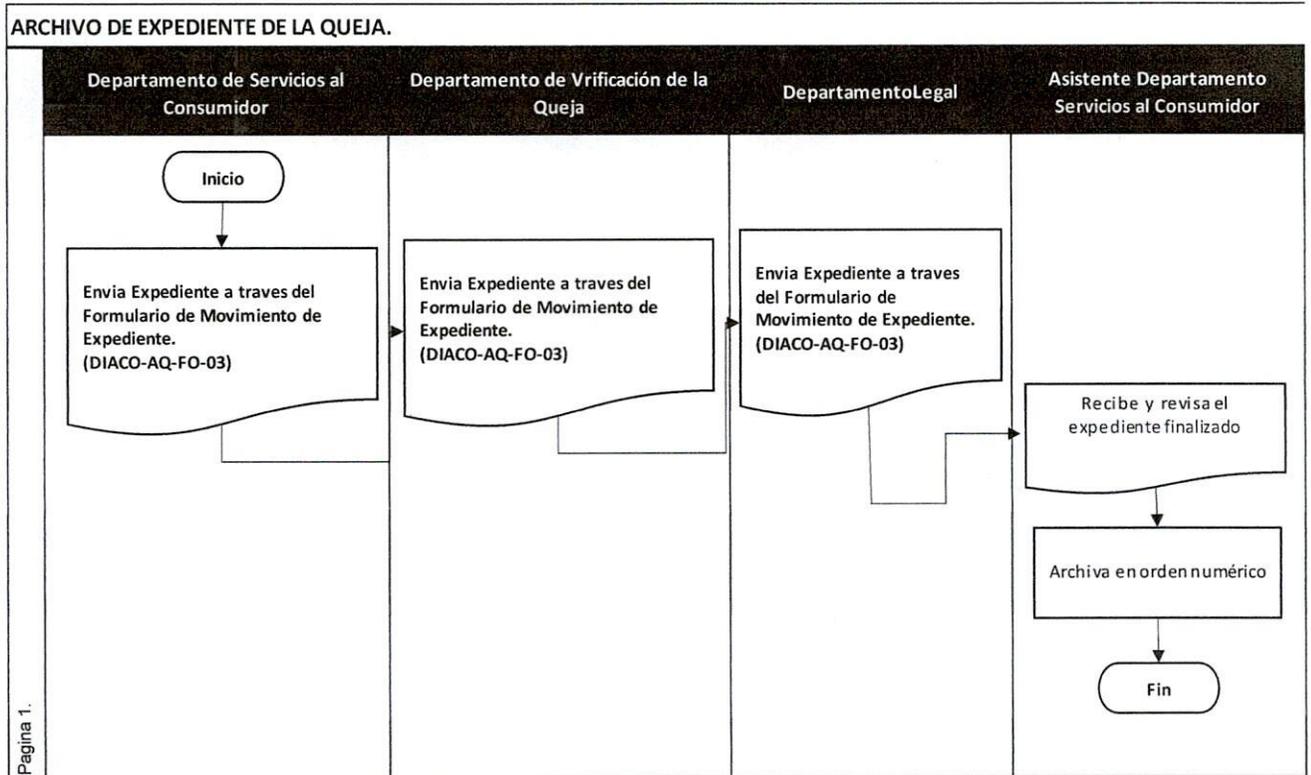
| | | |
|---|--|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Código: DIACO-AQ-PR-02 |
| | ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE LA QUEJA | Versión: 02 Hoja: 5 de 6 |

6. PROCEDIMIENTO:

| FASE | RESPONSABLE | DESCRIPCION | INFORMACION DOCUMENTADA |
|--|---|---|---|
| Archivo de Expedientes | Asistente del Departamento de Servicios al Consumidor | Para archivar los expedientes de quejas que provengan del Departamentos de Servicios al Consumidor y Legal debe de estar incorporada la resolución correspondiente | Formulario de Movimiento de Expediente (DIACO-AQ-FO-03) |
| Revisión de Expediente finalizado | Asistente del Departamento de Servicios al Consumidor | Recibe y revisa el expediente finalizado. Revisado el expediente procede a archivarlo en orden numérico. | Formulario de Movimiento de Expediente (DIACO-AQ-FO-03) |
| Garantía y Resguardo de la Información | Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor | Forma parte de la responsabilidad civil de los funcionarios y empleados públicos, la cual deja de existir veinte años, luego de haber dejado el cargo como funcionario y empleado. Cualquier persona interesada, puede solicitar Certificación de los expedientes finalizados, de acuerdo al Arancel establecido. Los expedientes de las quejas deben ser resguardados por tiempo indefinido en cumplimiento con los principios constitucionales de Publicidad de los Actos Administrativos y Acceso a archivos y registros estatales (Artículos 30 y 31 de la Constitución Política de la República de Guatemala) al archivo designado. | |

| | | |
|---|--|---|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Código: DIACO-AQ-PR-02 |
| | ARCHIVO DE EXPEDIENTE DE LA QUEJA | Versión: 02 Hoja: 6 de 6 |

7. FLUJOGRAMA:



8. REGISTROS:

| Título | Código | Versión |
|--|----------------|---------|
| Formulario de Movimiento de Expediente | DIACO-AQ-FO-03 | 03 |

9. ANEXOS:

N/A