



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Código:  
DIACO-AQ-PR-04

Versión: 05

COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL  
CONSUMIDOR Y USUARIO

Hoja: 1 de 7

**Sistema de Gestión de la Calidad**

**COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL CONSUMIDOR Y  
USUARIO**

**DIACO-AQ-PR-04**

**Versión 05**

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	24/01/2024	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 Gestión de Calidad	24/01/2024	
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	24/01/2024	

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Fabiola Esteban	Jefe Departamento de Servicios al Consumidor	24/01/2024	Licda. Fabiola Esteban de Ortega 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	24/01/2024	

**Rige a partir de:** 01 de febrero de 2024

SECCIÓN DE CALIDAD  
-DIACO-  
SECCIÓN DE CALIDAD

## INDICE

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-04
	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 05 Hoja: 3 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer los diversos mecanismos que faciliten una comunicación permanente, personalizada y eficaz con el consumidor y usuario, para crear un entorno de satisfacción y de mejora continua.

## 2. ALCANCE

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 Consumidor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiere, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- 3.2 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.
- 3.3 Queja:** Es el 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 Comunicación Permanente:** Transferencia de información de una persona a otra en forma continúa.
- 3.5 Vías de comunicación:** Son los distintos medios y soportes a través de los cuales puede transmitirse una comunicación.

## 4. DISPOSICIONES GENERALES:

El presente procedimiento se lleva a cabo para establecer vías de comunicación con el consumidor o usuario a fin de mantenerlo informado sobre el trámite y seguimiento del expediente ingresado, para lo cual las personas que interactúen deberán ser corteses y profesionales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-04
	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 05 Hoja: 4 de 7

Cuando un expediente formado se traslade a otro Departamento, la persona que lo recibe se comunica con el consumidor para informarle el estatus de la misma.

Por medio del registro de Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (**DIACO-AQ-FO-15**) se podrá documentar la queja para poder finalizarla cuando se llegue a un arreglo conciliatorio.

## 5. RESPONSABILIDADES:

- 5.1 **Director (a):** Autoridad máxima administrativa, responsable de velar por el correcto cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento y del presente procedimiento.
- 5.2 **Gestión de Calidad:** Es responsable de monitorear y vigilar que se implemente este procedimiento, así como su control y mejora, consolida y presenta la información en la revisión por la dirección, da seguimiento a las acciones.
- 5.3 **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.
- 5.4 **Asesor (a) Jurídico (a):** Persona responsable de asistir al consumidor o usuario, brindando asesoría legal con relación a su inconformidad y aplicación de la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y Usuario.
- 5.5 **Conciliador (a):** Es el encargado de llevar a cabo las actuaciones previas, inmediatas y posteriores en el proceso en cumplimiento de lo normado en la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y usuario.
- 5.6 **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.
- 5.7 **Personal del Departamento de Verificación y Vigilancia:** Todo el personal que labora para el departamento de Verificación y Vigilancia en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- 5.8 **Personal del Departamento Legal:** Todo el personal que labora para el departamento Legal en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-AQ-PR-04
	COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 05 Hoja: 5 de 7

## 6. PROCEDIMIENTO:

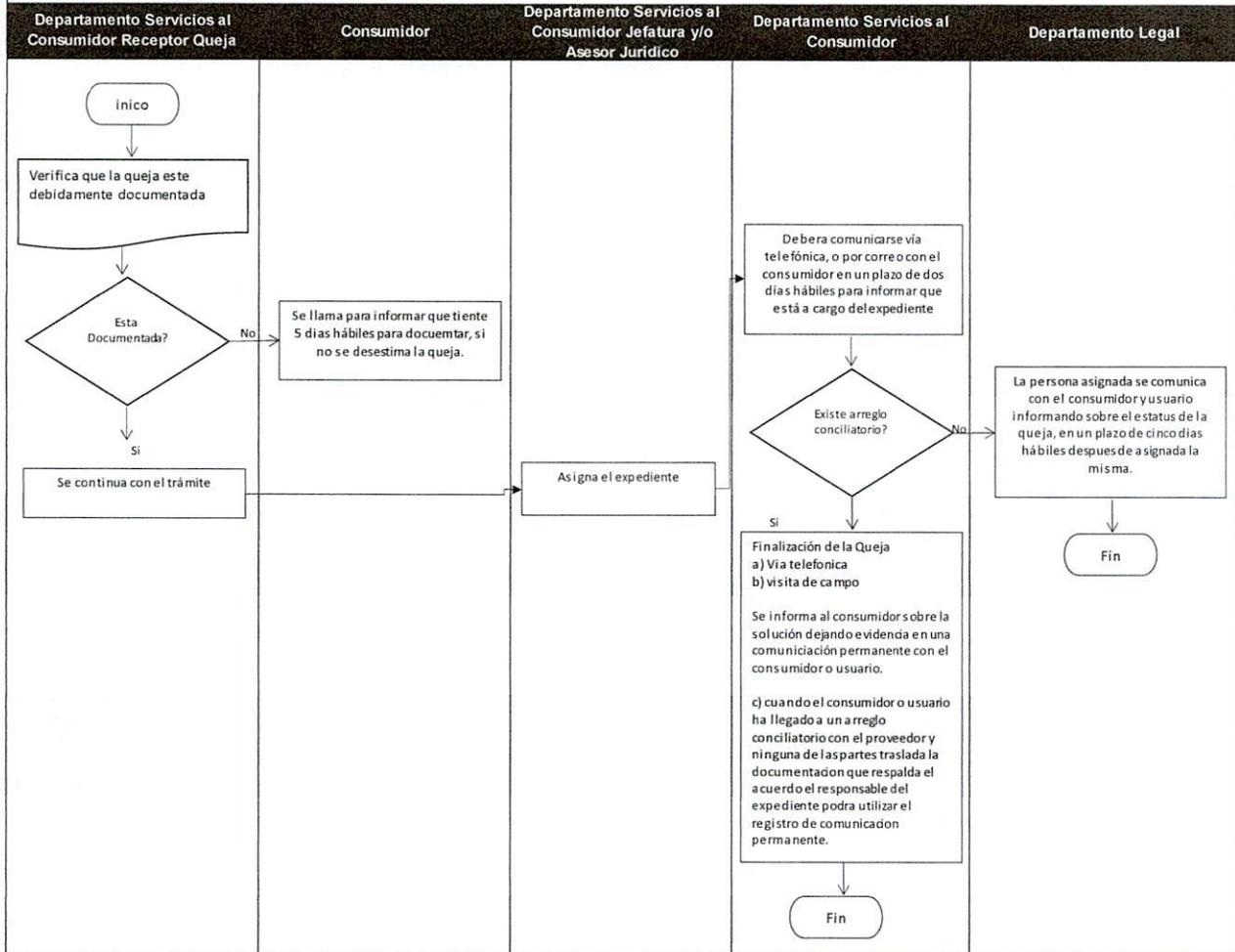
FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCION	INFORMACION DOCUMENTADA
De la comunicación	<p>Personal del Departamento de Servicios al Consumidor</p> <p>Personal del Departamento de Verificación y Vigilancia</p> <p>Personal del Departamento Legal</p>	Las personas responsables, deben ser corteses y profesionales al momento de establecer una vía de comunicación con el consumidor o usuario, para el seguimiento de sus llamadas o envío de correos electrónicos.	
De la recepción de la queja	Receptor de Quejas o persona designada	<p>El Receptor de Quejas o la persona asignada por la jefatura, verifica que la queja esté debidamente documentada por el consumidor o usuario para acreditar su derecho de reclamo.</p> <p>En caso negativo se comunicará con él, en un plazo no mayor de cinco días hábiles después de haber ingresado la misma, a efecto de informarle que es imperativo presentarlos, en el caso que no se documente en el plazo indicado la queja se desestima.</p>	Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15)
	<p>Personal del Departamento de Servicios al Consumidor</p> <p>Personal del Departamento de Verificación y Vigilancia</p> <p>Personal del Departamento Legal</p>	<p>Las comunicaciones que se realizan al consumidor y usuario se evidenciarán por medio del registro de Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15),</p> <p>Así mismo si el consumidor cuenta con correo electrónico se le comunica por esta vía y se envía copia al e-mail <a href="mailto:diacoquejas@mineco.gob.gt">diacoquejas@mineco.gob.gt</a> o por medio del e-mail institucional.</p>	Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15)
De la asignación de la queja	Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor y/o Asesor Jurídico	Después de determinar la naturaleza de la queja, el Jefe del Departamento de Servicios al Consumidor y/o Asesor Jurídico, en un plazo de dos días hábiles asigna al conciliador o asigna el expediente al Departamento de Verificación y Vigilancia para continuar con el trámite de la queja.	

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCION	INFORMACION DOCUMENTADA
	Conciliador	La persona designada al recibir la queja, en el plazo de dos días hábiles se comunica con el consumidor o usuario para informarle, que él está a cargo de su expediente dejando como evidencia de la comunicación el registro de Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> ), dicha comunicación puede ser establecida por la vía telefónica o el e-mail institucional.	Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> )
Del traslado de la queja	Asistente del Departamento de Servicios al Consumidor  Personal del Departamento de Verificación y Vigilancia	Si la Asistente del Departamento de Servicios al Consumidor, traslada la queja al Departamento de Verificación y Vigilancia, la persona asignada se comunica con el consumidor o usuario en un plazo de un día hábil después de asignada la queja, informándole sobre el status de la misma.  En el caso del Departamento de Verificación y Vigilancia se deberá generar una segunda Comunicación con el consumidor o usuario al cierre de la queja, dejando como evidencia de la comunicación el registro de Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> ), siempre y cuando el consumidor o usuario haya consignado datos para genera dicha comunicación, la cual tendrá como objeto dar a conocer el resultado final de la queja.	Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> )
Del traslado de la queja	Personal del Departamento Legal	Si la queja se traslada al Departamento Legal, la persona asignada se comunica con el consumidor o usuario, informándole sobre el status de la queja, en un plazo de cinco días hábiles después de asignada la misma, dejando como evidencia de la comunicación el registro de Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> ).	Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> )
De la finalización de la queja	Personal del Departamento de Servicios al Consumidor	Cuando la queja se concilie por la vía telefónica o visita de campo la persona asignada informa al consumidor sobre la solución, dejando como evidencia de la comunicación el registro de Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> ).  Cuando el consumidor o usuario ha llegado a un arreglo conciliatorio con el proveedor y ninguna de las partes traslada la documentación que respalde el acuerdo, el responsable del expediente podrá utilizar el registro de Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> ) para poder finalizar la queja, dejando como evidencia el contenido del mismo.	Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario ( <b>DIACO-AQ-FO-15</b> )

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-AQ-PR-04</b>
	<b>COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL CONSUMIDOR Y USUARIO</b>	<b>Versión: 05</b>  <b>Hoja: 7 de 7</b>

## 7. FLUJOGRAMA:

### COMUNICACIÓN PERMANENTE CON EL CONSUMIDOR Y USUARIO



## 8. REGISTROS:

Titulo	Código	Versión
Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario	<b>DIACO-AQ-FO-15</b>	<b>03</b>

## 9. ANEXOS:

N/A