 <b>DIACO</b> DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-IE-PR-01</b>
	<b>INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO</b>	<b>Versión: 04</b>  <b>Hoja: 1 de 11</b>

**Sistema de Gestión de la Calidad**  
**INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO**  
  
**DIACO-IE-PR-01**  
  
**Versión 04**

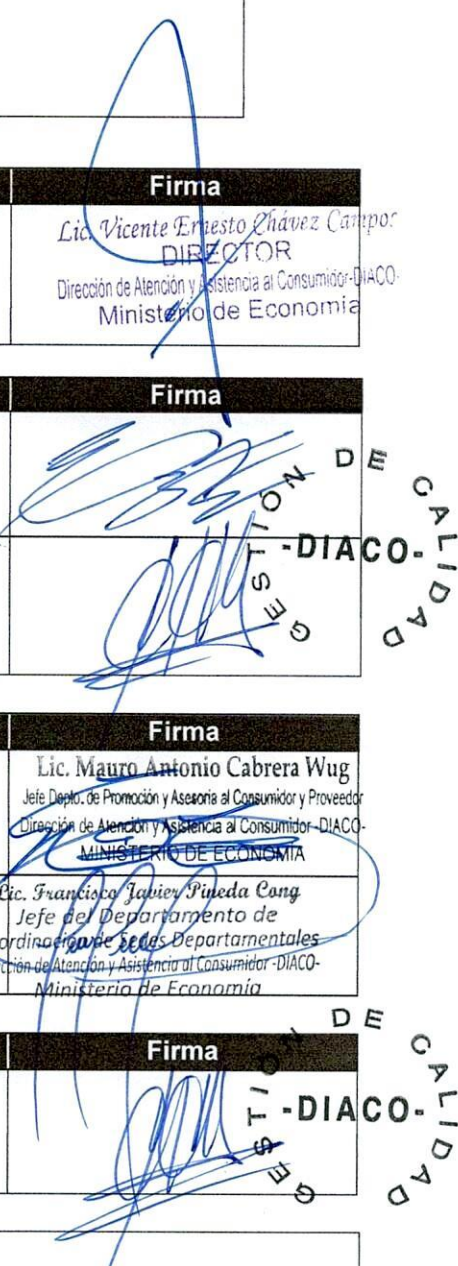
Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	18/01/2024	<i>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos</i> DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía


Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	18/01/2024	<i>[Firma]</i>
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	18/01/2024	<i>[Firma]</i>

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug	Jefe Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor	18/01/2024	<i>Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug</i> Jefe Depto. de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA
Lic. Francisco Javier Pineda Cong	Jefe Departamento de Coordinación de Sedes	18/01/2024	<i>Lic. Francisco Javier Pineda Cong</i> Jefe del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad	18/01/2024	<i>[Firma]</i>

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




	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IE-PR-01
	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 04 Hoja: 2 de 11

## ÍNDICE

### Contenido

1. OBJETIVO:.....	3
2. ALCANCE: .....	3
3. DEFINICIONES:.....	3
4. DISPOSICIONES GENERALES:.....	5
5. RESPONSABILIDADES: .....	7
6. PROCEDIMIENTO: Capacitaciones Virtuales y Presenciales (en sitio) .....	8
7. FLUJOGRAMA: Capacitaciones Virtuales y Presenciales. ....	10
8. REGISTRO.....	11
9. ANEXOS .....	11



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IE-PR-01
	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 04 Hoja: 3 de 11

## 1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos de las actividades a realizar por el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, para promover y divulgar información de los derechos del consumidor, en cumplimiento a los Artículos 1 y 4 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Número 06-2003 y Decreto Número 5-2021 Ley para la simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.


## 2. ALCANCE:

El presente Manual de Procedimientos aplica al personal del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las Sedes Departamentales y Municipales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario -DIACO-, en las actividades relacionadas con la Educación de los Consumidores y Usuarios, a través de capacitaciones presenciales y virtuales haciendo uso de los medios digitales.

Las Sedes Departamentales y Municipales no reportan el cumplimiento de las metas como aporte a los Objetivos de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, si no, al Departamento de Desarrollo Institucional.


## 3. DEFINICIONES:

- 3.1. 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.
- 3.2. 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. Proveedor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre un precio o tarifa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IE-PR-01
	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 04 Hoja: 4 de 11

- 3.4. Capacitador:** Persona encargada de capacitar a los diferentes segmentos que conforman la población en el ámbito de los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores.
- 3.5. Capacitación:** Se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos y habilidades de un grupo de personas.
- 3.6. Evaluación de la Capacitación:** Medio por el cual se capta la retroalimentación de la capacitación impartida a las personas que participan en ella, tanto de forma presencial como en las capacitaciones virtuales.
- 3.7. Asesoría:** Información que se brinda sobre temas de interés relacionados con la protección al consumidor y usuario.
- 3.8. Material Educativo:** Información impresa o electrónica, para brindar información, consejo o asesoría a consumidores, usuarios y proveedores.
- 3.9. Material Promocional Informativo:** Hace referencia al objeto promocional que llevará impreso los derechos del consumidor, adicional al logotipo de la Institución.
- 3.10. Información:** Es un conjunto de datos procesados, que contienen un significado y constituyen un mensaje que aportan conocimientos e ideas o acción en torno a algo.
- 3.11. Educación:** Transmisión de conocimientos a una o varias personas para que adquieran una determinada formación.
- 3.12. Capacitación Virtual:** Es la modalidad que se caracteriza por emplear íntegramente recursos de las tecnologías de la información en sus distintos mecanismos; el cual por medio de internet es posible conectarse en línea, tanto capacitadores como consumidores o usuarios, para recibir las capacitaciones.
- 3.13. Capacitación Presencial:** Permite la formación directa y física para los consumidores y usuarios. Esta modalidad es la idónea para el intercambio de ideas, puntos de vista y la aclaración de dudas que se generen.



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IE-PR-01
	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 04 Hoja: 5 de 11

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES:


El Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor es el encargado de desarrollar y ejecutar el Plan Anual Educativo y el Programa Mensual de Capacitación, en base a las metas establecidas en el POA, por medio de capacitaciones a los proveedores, consumidores y usuarios, estas capacitaciones están relacionadas a la educación de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios tal como lo establece el decreto 006-2003.

Las capacitaciones se realizan en dos modalidades de forma presencial y virtual.

Para las capacitaciones virtuales se ha implementado un formulario electrónico de solicitud de capacitaciones el cual se encuentra en la página Institucional de DIACO [www.diaco.gob.gt](http://www.diaco.gob.gt), en la pestaña nombrada **Capacitaciones** donde el proveedor, consumidor y usuario podrá acceder a dicha solicitud electrónica y solicitar las capacitaciones sobre los temas de su interés en ambas modalidades.

**Capacitaciones Presenciales.** Las capacitaciones se realizan de forma planificada, organizada y coordinada mensualmente, de forma física de acuerdo con los requerimientos de los interesados o gestionadas por el Departamento. Con la confirmación de los solicitantes el jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor autoriza el programa de capacitación, o conferencia (**DIACO-IE-FO-03**), y programa al capacitador para su realización, indicando la fecha, lugar, hora, material educativo, y material promocional informativo o cualquier otro insumo de acuerdo con la actividad.

**Capacitaciones Virtuales.** Las capacitaciones se realizan de forma planificada, organizada y coordinada mensualmente, mediante el uso de herramientas electrónicas de acuerdo con los requerimientos de los interesados o gestionadas por el Departamento. Con la confirmación de los solicitantes el Jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, autoriza el programa de capacitación o conferencia, y programa al capacitador para su realización, estableciendo la fecha, lugar, hora, material educativo, y material promocional informativo o cualquier otro insumo de acuerdo con la actividad, así mismo proporciona a los participantes el link de la página de la Institución [www.diaco.gob.gt](http://www.diaco.gob.gt), donde pueden encontrar dicha información.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IE-PR-01
	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 04 Hoja: 6 de 11

En el caso del contenido del material educativo-informativo y promocional se realizará en base en las necesidades de información, educación y asesoría de los consumidores y usuarios, y considerando el comportamiento del mercado de bienes y servicios.

En el caso de la promoción de las capacitaciones virtuales y presenciales o información de educación dirigidas a consumidores o usuarios en relación con los Derechos del Consumidor, el Departamento promociona en la pagina web de DIACO, en redes sociales y a través del correo electrónico.

#### **Evaluación de la Capacitación.**

Previo a finalizar la capacitación virtual el capacitador traslada el enlace electrónico que contiene el formato de evaluación de la capacitación, si fuere de forma presencial o en sitio, el capacitador traslada al personal capacitado el formato de evaluación de la capacitación. (DIACO-IE-FO-05).

El objetivo de esta es que las personas que reciban la capacitación amplíen sus conocimientos en cuanto a las relaciones de consumo aplicando los derechos y obligaciones según lo establece el decreto 006-2003, y que sea una herramienta de retroalimentación para el capacitador.

**Capacitaciones Especiales:** Se refiere a las capacitaciones virtuales o presenciales dirigidas a niños o menores de edad, en la cual no se llevará a cabo la evaluación de la capacitación.


**Eventos Especiales:** Cuando se participa de forma conjunta con otras instituciones, en este caso, no se aplica boleta de evaluación de la capacitación, ya sea esta en forma presencial o virtual.

## **5. RESPONSABILIDADES:**

**5.1 Director (a) es responsable de:** Autorizar el Plan Educativo Anual, el diseño del material educativo y material promocional informativo y los recursos financieros para la ejecución de estos.

**5.2 Jefe de Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, es responsable de:**  
Elaborar el Plan Educativo Anual y el Programa de Capacitación mensual, el cual se desarrolla en función de la demanda de los consumidores y usuarios y



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IE-PR-01
	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 04 Hoja: 7 de 11

los proveedores, ya sea de forma virtual o presencial. Gestionar los recursos para la ejecución de las capacitaciones, dar seguimiento al cumplimiento del plan de capacitaciones y tomar las acciones necesarias para cumplir con las metas establecidas en el plan anual.

También revisa la información de los capacitadores; gestiona la elaboración de diseños e impresión de material educativo y material promocional e informativo y asegura que se cumplan los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

**5.3 Delegado de Sedes Departamentales es responsable de:**

Elaborar el Plan Educativo Anual y el Programa de Capacitación mensual de las sedes departamentales y municipales, el cual se desarrolla en función de la demanda de los consumidores y usuarios y los proveedores, ya sea de forma virtual o presencial.

**5.4 Jefe Departamento de Coordinación de Sedes es responsable de:**


Gestionar los recursos; para que sean ejecutadas las capacitaciones, dar seguimiento al cumplimiento del plan de capacitaciones y tomar las acciones necesarias para cumplir con las metas establecidas en el plan anual y el programa de capacitaciones mensual.

**5.5 Capacitador es responsable de:**

Promover y ejecutar las capacitaciones y realizar informe de las capacitaciones programadas por el jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor

**5.6 Nota:**


Es responsabilidad del Jefe Departamento de Coordinación de Sedes la asignación de roles y funciones que se realizan para la ejecución de las capacitaciones. Las Sedes Departamentales y Municipales reportan directamente los informes de metas de capacitación al Departamento de Desarrollo Institucional de la DIACO.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> <b>DIACO-IE-PR-01</b>
	<b>INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO</b>	<b>Versión: 04</b>  <b>Hoja: 8 de 11</b>

## 6. PROCEDIMIENTO: Capacitaciones Presenciales (en sitio) y Virtuales.

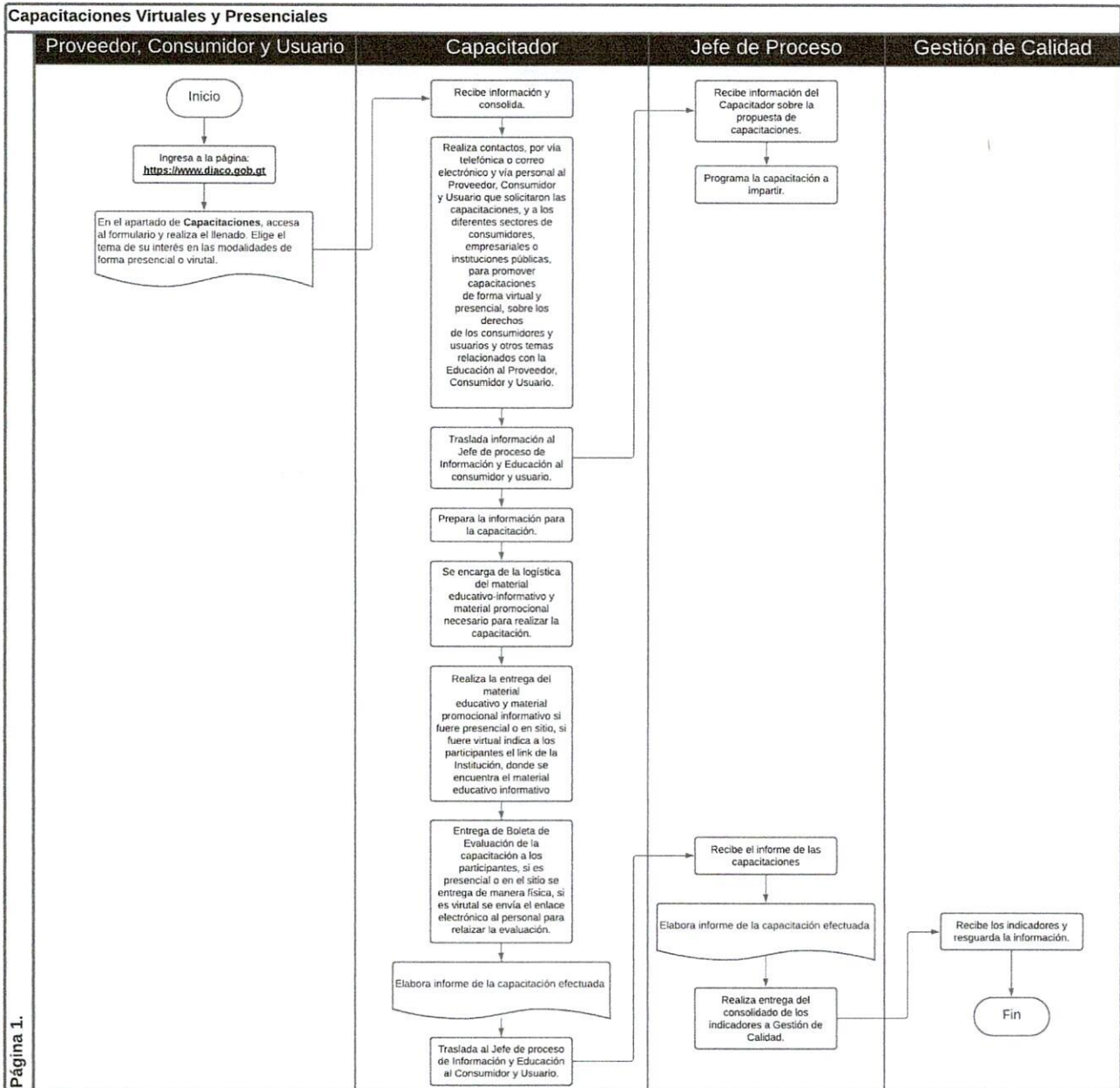
Fase	Responsable	Descripción	Información Documentada
Solicitud de Capacitaciones Presencial y Virtual	Proveedor, Consumidor y Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresar a la página <a href="http://www.diaco.gob.gt">www.diaco.gob.gt</a></li> <li>visitas personalizadas de promoción</li> <li>correo electrónico</li> <li>Vía telefónica</li> <li>En el apartado Capacitaciones acceder al formulario y realizar el llenado, elegir el tema de su interés en las modalidades de forma presencial y virtual.</li> </ul>	Formulario de capacitaciones (DIACO-IE-FO-06)
Capacitaciones	Capacitador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la información y consolida</li> <li>Realiza contactos, por vía telefónica o correo electrónico y vía personal con los Proveedores, Consumidores y Usuarios que solicitan las capacitaciones, y a los diferentes sectores de consumidores, empresariales o instituciones públicas, para promover capacitaciones, de forma virtual y presencial, sobre derechos de los consumidores y usuarios y otros temas relacionados con la Educación al Proveedor, Consumidor y Usuario.</li> <li>Traslada información al jefe proceso de Información y Educación al Consumidor y Usuario</li> </ul>	Ficha de Promoción de Visita Personal (DIACO-IE-FO-04)
	Jefe proceso de Información y Educación al Consumidor y Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe información del Capacitador sobre la propuesta de capacitaciones.</li> <li>Programa la capacitación a impartir</li> </ul>	Programa de Capacitación Mensual (DIACO-IE-FO-03)
	Capacitador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prepara la información para la capacitación. Se encarga de la logística del material educativo-informativo y material promocional necesario para realizar la capacitación.</li> <li>Realiza la capacitación al sector seleccionado</li> <li>Realiza la entrega de material educativo y material promocional informativo si fuere presencial o en sitio, si fuere virtual indica a los participantes el link de la Institución, donde se encuentra el material educativo-informativo.</li> </ul>	Oficio de Comunicación (DIACO-RP-FO-03)




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b> DIACO-IE-PR-01
	<b>INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO</b>	<b>Versión: 04</b>  <b>Hoja: 9 de 11</b>

Fase	Responsable	Descripción	Información Documentada
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza la entrega del listado de asistencia a los participantes de la capacitación si es de forma presencial o en sitio, si es de forma virtual la asistencia se toma por el personal que está conectado a la capacitación.</li> <li>Entrega la Boleta de Evaluación de la capacitación a los participantes, si es presencial o en sitio se entrega física, si es virtual se envía el enlace electrónico al personal para realizar la evaluación.</li> <li>Elabora informe de la capacitación efectuada;</li> <li>Traslada al jefe proceso de Información y Educación al Consumidor y Usuario el informe</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Listado de Participantes (Asistentes a Conferencia) <b>(DIACO-IE-FO-02)</b></p> <p style="text-align: center;">Boleta de Evaluación de la actividad <b>(DIACO-IE-FO-05)</b></p>
	Jefe proceso de Información y Educación al Consumidor y Usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el informe de las capacitaciones</li> <li>Elabora los indicadores de forma mensual, divulga los resultados con el personal del Departamento</li> <li>Realiza entrega del consolidado de los indicadores a Gestión de Calidad.</li> </ul>	Informe y Análisis de indicadores <b>(DIACO-RP-FO-02)</b>
	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe los indicadores y resguarda la información.</li> </ul>	Informe y Análisis de indicadores <b>(DIACO-RP-FO-02)</b>

**7. FLUJOGRAMA: Capacitaciones Presenciales y Virtuales.**





	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-IE-PR-01
	INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO	Versión: 04 Hoja: 11 de 11

## 8 REGISTROS.

Título	Código	Versión
Listado de Participantes (Modalidad presencial)	DIACO-IE-FO-02	02
Programa de Capacitación	DIACO-IE-FO-03	02
Ficha de Promoción Visita Personal	DIACO-IE-FO-04	02
Boleta de Evaluación de Capacitación (modalidad presencial)	DIACO-IE-FO-05	02
Solicitud de capacitaciones	Electrónica N/A.	
Listado de Participantes (Modalidad virtual)	Electrónica N/A.	
Boleta de Evaluación de Capacitación (modalidad virtual)	Electrónica N/A.	

## 9 ANEXOS N/A.