

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-13
		Versión 08
		Página 1 de 10

INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Ana Valeria Prado Mancilla	Viceministra de Inversión y Competencia	04 DIC. 2025	 Ana Valeria Prado Mancilla Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	25 NOV. 2025	 M.Sc. Leslie Yvonne Tzicap González Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita	Jefe del Departamento Legal	25 NOV. 2025	 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
Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos	Directora de Desarrollo Institucional	10 NOV. 2025	 Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **08 DIC. 2025**



 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-13
		Versión 08
		Página 2 de 10

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS	3
5. BASE LEGAL	3
6. NORMAS.....	4
7. RESPONSABILIDADES.....	5
8. PROCEDIMIENTO	6
9. FLUJOGRAMA.....	8
10. ANEXOS	10

j



 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-13
		Versión 08
		Página 3 de 10

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, así como los artículos 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 tarifa que se paga al Estado (Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor), por los servicios que se brindan 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 fines de lucro, que tienen como objetivo 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. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

4.1. BANRURAL: Banco de Desarrollo Rural.

4.2. DIACO: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

5. BASE LEGAL

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 15 de febrero de 2024.	Ley de Tarjetas de Crédito.



 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-13
		Versión 08
		Página 4 de 10

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 18 de febrero de 2003.	Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
Decreto Número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 21 de noviembre de 1996.	Ley de lo Contencioso Administrativo.
Decreto número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 10 de enero de 1989.	Ley del Organismo Judicial.
Decreto Ley 106-85 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, de fecha 14 de septiembre de 1963.	Código Civil.
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 Gubernativo Número 31-2005, de fecha 27 de enero de 2005.	Arancel de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por el Cobro de los Servicios que Preste a los Proveedores, Consumidores y Usuarios.
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003, de fecha del 28 de noviembre de 2003.	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
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.

6. NORMAS

- 6.1. El procedimiento de Inscripción de las Organizaciones de Consumidores debe llevarse a cabo de manera efectiva en todas sus etapas, de conformidad con los artículos del 6 al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, los artículos del 3 al 6 de su Reglamento, y demás legislación aplicable. Las organizaciones deben ser inscritas tanto en el Registro de Personas Jurídicas como en el registro específico que llevará la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- 6.2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) debe velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, así como por el cumplimiento



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-13
		Versión 08
		Página 5 de 10

de las obligaciones de los proveedores, conforme al Artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

- 6.3. Las Organizaciones de consumidores y usuarios deben cumplir con todas las disposiciones legales que le sean aplicables, según los artículos del 6 al 13 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y los artículos del 3 al 6 de su Reglamento.
- 6.4. Los funcionarios, servidores públicos y personal que intervienen en el numeral "8. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda.
- 6.5. 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) y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) de Inversión y Competencia.
- 6.6. El presente manual deja sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos: "INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES", ME-VIC-DIACO-MNP-13, Versión 07.

7. RESPONSABILIDADES

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

- 7.1.1 Aprobar, firmar y sellar el manual de normas y procedimientos.

7.2 Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor es responsable de:

- 7.2.1 Revisar, firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.
- 7.2.2 Delegar y supervisar la actualización oportuna del manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 7.2.3 Dar cumplimiento a la correcta aplicación del manual.
- 7.2.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTO" del presente manual.

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

- 7.3.1 Actualizar oportunamente el manual con instrucciones del Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 7.3.2 Firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.
- 7.3.3 Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.
- 7.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTO" del presente manual.



8. PROCEDIMIENTO

8.1. Inscripción de Organizaciones de Consumidores

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Auxiliar Legal Departamento Legal	1	Recibe el expediente que contiene la solicitud de inscripción y registro de la organización con la documentación de respaldo. (Ver Norma 6.3)	1 día
	2	Emite la contraseña al solicitante para que proceda con el pago del arancel correspondiente, el cual podrá realizarse en cualquier agencia del BANRURAL.	
	3	Adjunta copia del comprobante de pago del arancel al expediente respectivo.	
	4	Ingresa a la base de datos la información del comprobante.	
	5	Entrega la copia de solicitud de inscripción y registro de la organización con el sello de recibido al solicitante.	
	6	Traslada el expediente por medio del Libro de Conocimientos a la Secretaria del Departamento Legal.	
Secretaria Departamento Legal	7	Recibe el expediente y firma.	1 día
	8	Registra el expediente en el Libro de Control de Ingresos.	
	9	Informa al Jefe del Departamento Legal de los expedientes ingresados y con base a los lineamientos de distribución, asigna al Auxiliar Legal.	
Auxiliar Legal	10	Recibe y analiza el expediente, y determina si procede o no, la inscripción y registro.	1 día
	10.1	No cumple con los requisitos , emite una resolución de negativa de la inscripción.	
	10.2	Sí cumple con los requisitos , se emite la resolución de inscripción y registro, y anota en el Libro de Registro de Organizaciones de Consumidores.	
	11	Traslada la resolución y el expediente al Jefe del Departamento Legal para revisión y firma.	

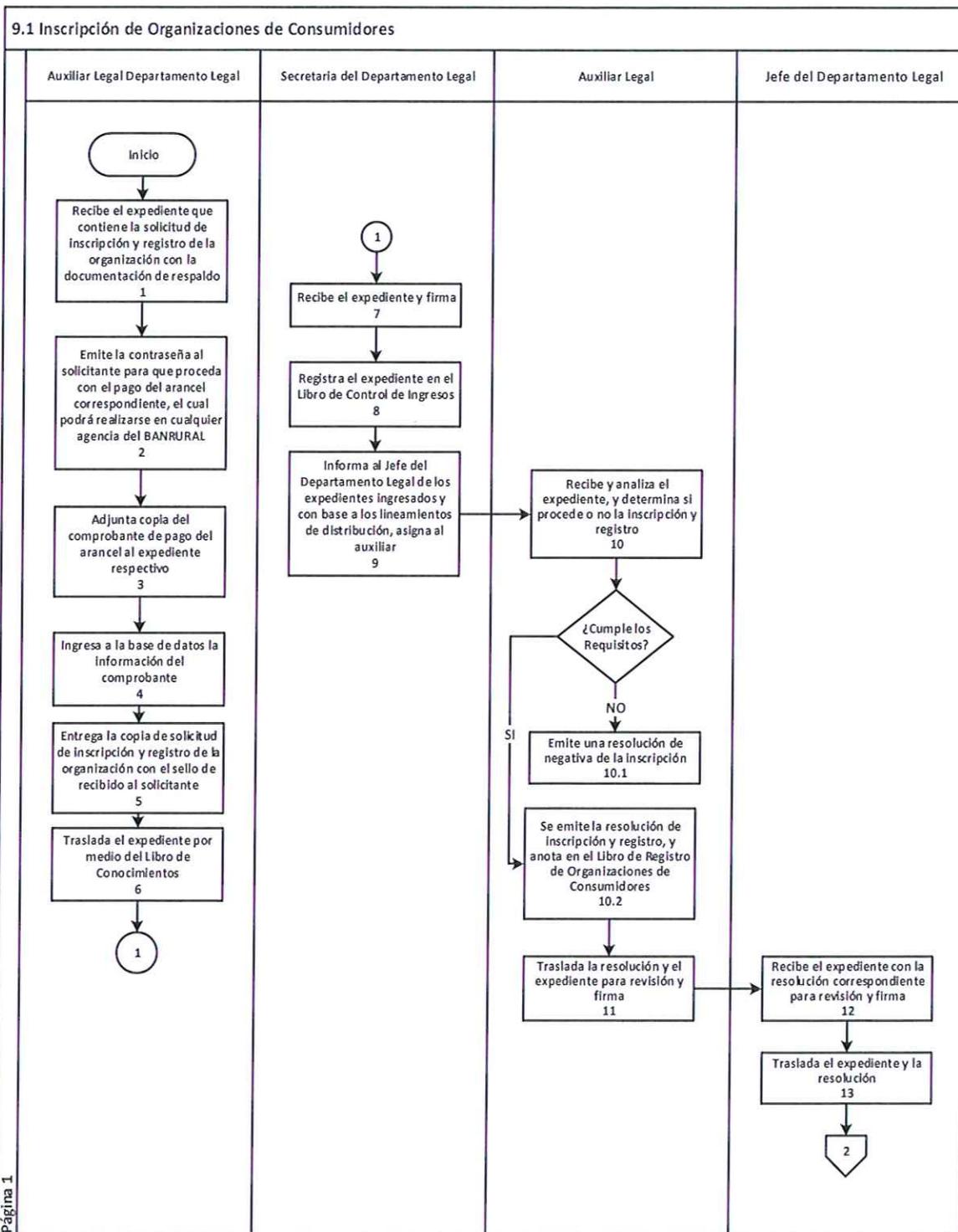


Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Jefe del Departamento Legal	12	Recibe el expediente con la resolución correspondiente para revisión y firma.	5 días
	13	Traslada el expediente y la resolución al Director (a) para firma.	
Director (a)	14	Recibe expediente, firma y sella la resolución.	15 días
	15	Devuelve expediente a la Secretaria del Departamento Legal.	
Secretaria Departamento Legal	16	Recibe expediente y resolución firmada.	1 día
	17	Traslada el expediente al Auxiliar Legal para emitir la notificación.	
Auxiliar Legal	18	Recibe el expediente, emite la notificación y traslada al notificador.	
Notificador	19	Recibe la notificación y realiza la ruta de notificación.	1 día
	20	Solicita vehículo y gestiona la firma y sello de autorización.	
	21	Traslada la solicitud al Jefe Administrativo para firma y sello.	
	22	Procede a notificar la resolución correspondiente al proveedor.	
	23	Entrega la notificación al Auxiliar Legal.	
Auxiliar Legal	24	Recibe la notificación y la archiva en el expediente.	1 día
	25	Envía el expediente al archivo para su resguardo. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

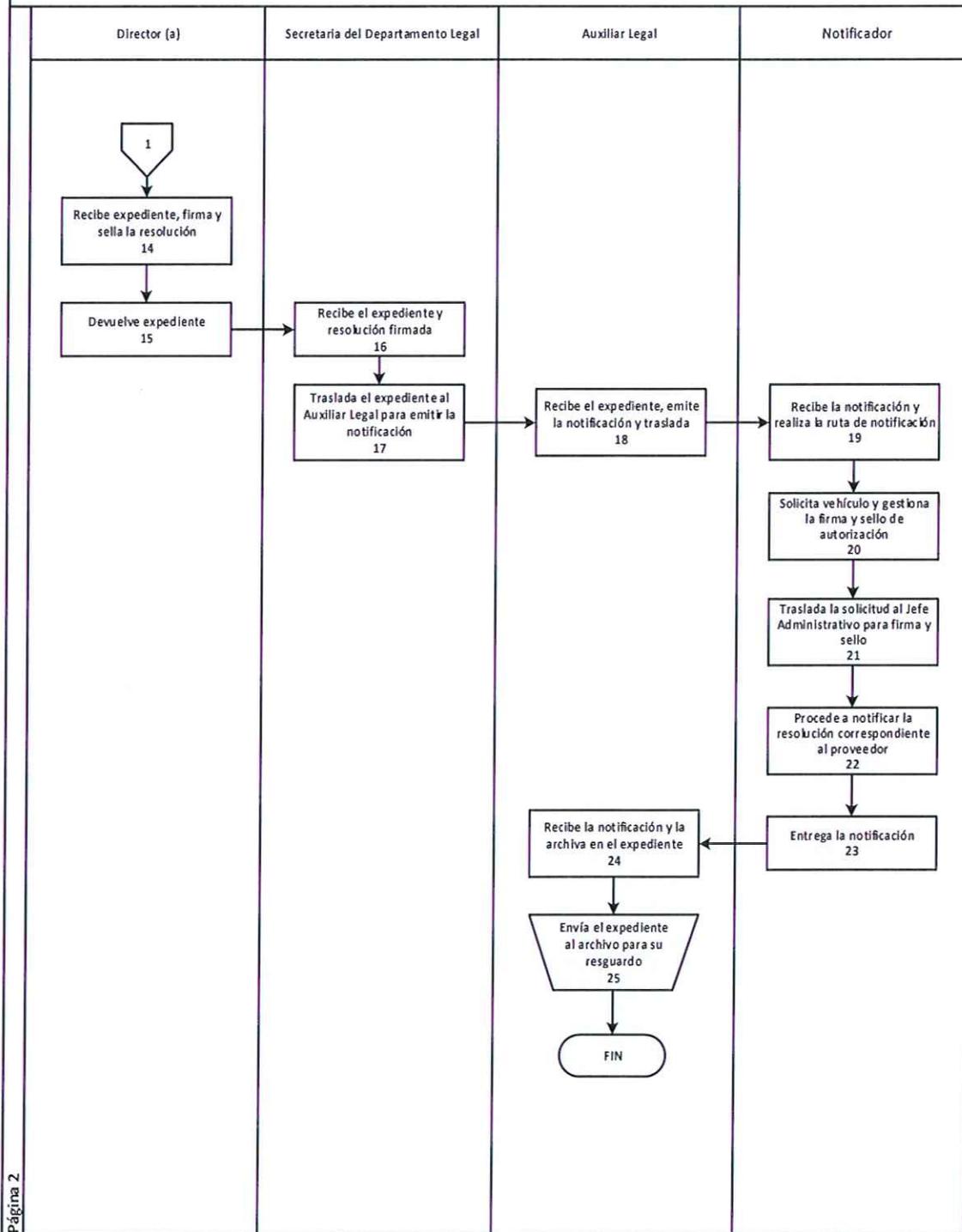




9. FLUJOGRAMA



9.1 Inscripción de Organizaciones de Consumidores



 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-13
		Versión 08
		Página 10 de 10

10. ANEXOS

(NO APLICA)

