


| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------|
|  | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-12 |
| | RELACIONES INTERNACIONALES | Página 1 de 8 |

Manual de Normas y Procedimientos

RELACIONES INTERNACIONALES

Versión 02


| Aprobado por | Cargo | Fecha | Firma y sello |
|-------------------------------|---|------------|---|
| Lic. José David Prado Vásquez | Viceministro de Inversión y Competencia | 30/11/2023 | <i>Licenciado José David Prado Vásquez Viceministro de Inversión y Competencia Ministerio de Economía</i> |

| Actualizado y revisado por | Cargo | Fecha | Firma y sello |
|------------------------------------|---|------------|---|
| Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos | Director de Atención y Asistencia al Consumidor | 10/11/2023 | <i>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía</i> |

| Verificación metodológica | Cargo | Fecha | Firma y sello |
|---------------------------------------|---------------------------------------|------------|---|
| Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio | Directora de Desarrollo Institucional | 11/08/2023 | <i>Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía</i> |

Vigente a partir de: **30/11/2023**




| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------|
|  <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA</p> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-12 |
| | RELACIONES INTERNACIONALES | Página 2 de 8 |

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| 1. OBJETIVO:..... | 3 |
| 2. ALCANCE:..... | 3 |
| 3. DEFINICIONES: | 3 |
| 4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:..... | 3 |
| 5. NORMAS:..... | 4 |
| 6. RESPONSABILIDADES:..... | 5 |
| 7. PROCEDIMIENTO:..... | 5 |
| 8. FLUJOGRAMA: | 7 |
| 9. ANEXOS: | 8 |



| | | |
|--|--|----------------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-12 |
| | RELACIONES INTERNACIONALES | Página 3 de 8 |

1. OBJETIVO:

Promover el intercambio de información, experiencias y asistencias técnicas sobre temas de interés común, con las agencias gubernamentales internacionales de protección al consumidor, de las cuales la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- sea miembro.

2. ALCANCE:

Este manual aplica a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO y a los distintos departamentos que la conforman.

3. DEFINICIONES:

3.1 COMPAL:

Es un programa de la UNCTAD que provee fortalecimiento institucional y de capacidades en materia de competencia y protección al consumidor.

3.2 CONCADECO:

Sigla que significa: Consejo Centroamericano de Agencias de Protección al Consumidor.

3.3 DIACO:

Sigla que significa: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

3.4 FIAG:

Sigla que significa: Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor.

3.5 RCSS:

Sigla que significa: Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de Estados los Estados Americanos OEA.

3.6 SICA:

Sigla que significa: Sistema de Integración Centroamericana.


3.7 UNCTAD:

Sigla que significa: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

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 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 18 de febrero de 2003. | Ley de Protección al Consumidor y Usuario. |




| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------|
|  | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-12 |
| | RELACIONES INTERNACIONALES | Página 4 de 8 |

| Base legal y documentos relacionados | |
|--|--|
| Número o Código del documento | Descripción del documento |
| Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala. | Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos. |
| Acuerdo Gubernativo Número 777-2003 del Presidente de República de Guatemala, de fecha 28 de noviembre de 2003 y su Reforma | Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario |
| 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. |

5. NORMAS:

- 5.1 La DIACO debe de promover la comunicación constante con organismos internacionales responsables de temas relativos a la defensa de los consumidores y usuarios.
- 5.2 La DIACO debe coordinar la asistencia técnica con organismos internacionales sobre temas comunes que contribuyan a la defensa de los consumidores y usuarios.
- 5.3 El Técnico o Profesional asignado de relaciones internacionales debe realizar las gestiones pertinentes para que DIACO participe en las distintas actividades a nivel internacional, a fin de adoptar buenas prácticas que velen por la defensa de los consumidores y usuarios.
- 5.4 Los organismos internacionales a solicitud de la DIACO darán información de la situación general, así como de las actividades que se están desarrollando o están por implementarse a través informes, cuestionarios, estadísticas o cualquier otra herramienta que se utilice.
- 5.5 Los funcionarios, servidores públicos, técnicos y profesionales que intervienen en el numeral "7 PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de este según corresponda.
- 5.6 Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el Director (a) y/o Subdirector (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-.
- 5.7 El presente manual deja sin efecto el manual de Normas y Procedimientos: "RELACIONES INTERNACIONALES", ME-VIC-DIACO-MNP-RI-12, Versión 01.



| | | |
|--|--|----------------------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-12 |
| | RELACIONES INTERNACIONALES | Página 5 de 8 |

6. RESPONSABILIDADES:

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

6.1.1 Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.

6.2 Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- es responsable de:

6.2.1 Revisar, firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

6.2.2 Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

6.2.3 Dar cumplimiento a la correcta aplicación del presente manual dentro de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

6.2.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

6.3 El Técnico o Profesional asignado es el responsable de:

6.3.1 Actualizar oportunamente el manual, con instrucciones del Director (a) o Subdirector (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario -DIACO-, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

6.3.2 Garantizar que el contenido del manual, responde al proceso que norma y documenta el mismo.

6.3.3 Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.

6.3.4 Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

7. PROCEDIMIENTO:

7.1 Relaciones Internacionales

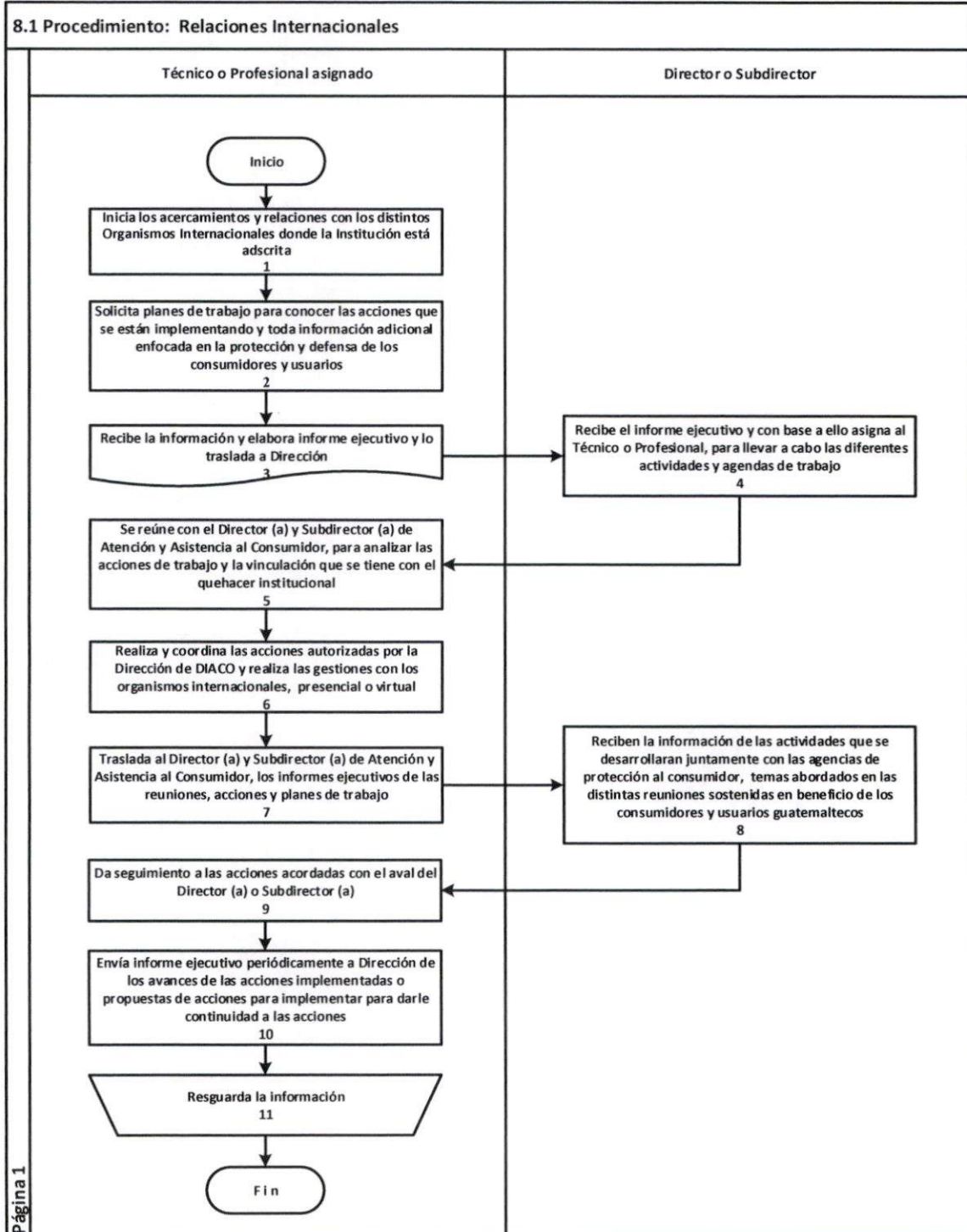
| Responsable | No. | Actividades | Tiempo |
|--------------------------------|------------|--|---------------|
| Técnico o Profesional asignado | 1 | Inicia los acercamientos y relaciones con los distintos Organismos Internacionales donde la Institución está adscrita. | 3 días |
| | 2 | Solicita planes de trabajo para conocer las acciones que se están implementando y toda información adicional enfocada en la protección y defensa de los consumidores y usuarios. | 1 días |
| | 3 | Recibe la información y elabora informe ejecutivo y lo traslada a Dirección. | 3 días |




| Responsable | No. | Actividades | Tiempo |
|---|-----|---|---------|
| Director (a) y Subdirector (a) de Atención y Asistencia al Consumidor | 4 | Recibe el informe ejecutivo y con base a ello asigna al Técnico o Profesional, para llevar a cabo las diferentes actividades y agendas de trabajo. | 2 días |
| Técnico o Profesional asignado | 5 | Se reúne con el Director (a) y Subdirector (a) de Atención y Asistencia al Consumidor, para analizar las acciones de trabajo y la vinculación que se tiene con el quehacer institucional, para acoplar las actividades que beneficien a los consumidores y usuarios guatemaltecos en la adopción de buenas prácticas de las agencias homologas de la DIACO. (Ver Norma 5.4) | 1 día |
| | 6 | Realiza y coordina las acciones autorizadas por la Dirección de DIACO y realiza las gestiones con los organismos internacionales, las cuales pueden ser de manera presencial o virtual | 2 día |
| | 7 | Traslada al Director (a) y Subdirector (a) de Atención y Asistencia al Consumidor, los informes ejecutivos de las reuniones, acciones y planes de trabajo elaborados en las mismas. | 2 horas |
| Director (a) y Subdirector (a) de Atención y Asistencia al Consumidor | 8 | Reciben la información de las actividades que se desarrollaran juntamente con las agencias de protección al consumidor, así como del intercambio de información en los instrumentos creados para el efecto, de acuerdo con los grupos de trabajo o temas abordados en las distintas reuniones sostenidas en beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos. | 2 horas |
| Técnico o Profesional asignado | 9 | Da seguimiento a las acciones acordadas con el aval del Director (a) o Subdirector (a) | 1 días |
| | 10 | Envía informe ejecutivo periódicamente a Dirección de los avances de las acciones implementadas o de existir inconvenientes, propuestas de acciones para implementar para darle continuidad a las acciones. | 7 días |
| | 11 | Resguarda la información. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | 2 horas |



8. FLUJOGRAMA:



| | | |
|---|-----------------------------------|---------------------|
|  <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA</p> | Manual de Normas y Procedimientos | ME-VIC-DIACO-MNP-12 |
| | RELACIONES INTERNACIONALES | Página 8 de 8 |

9. ANEXOS:

(NO APLICA)

