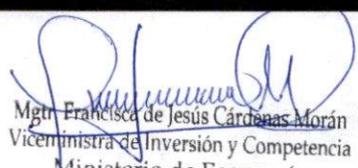


**Manual de Normas y Procedimientos**

**AUTORIZACIÓN, REPOSICIÓN O ACTUALIZACIÓN  
DE LIBRO DE QUEJAS**

**(ME-VIC-DIACO-MNP-03)**

**Versión 08**

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Mgtr. Francisca Cárdena Morán	Viceministra de Inversión y Competencia	17/02/2023	 Mgtr. Francisca de Jesús Cárdenas Morán Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director de Atención y Asistencia al Consumidor	09/02/2023	 Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug	Jefe Depto. de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor	09/02/2023	 Lic. Mauro Antonio Cabrera Wug Jefe Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Verificación Metodológica	Cargo	Fecha	Fecha y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	23/01/2023	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:

**22/02/2023**



## ÍNDICE

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

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> MINISTERIO DE ECONOMÍA	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-03</b> <b>Versión 08</b>
	<b>AUTORIZACIÓN, REPOSICIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS</b>	<b>Página 3 de 12</b>

**1. OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento para la autorización, reposición y actualización del libro de quejas, en cumplimiento del Artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario a efecto de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios.

**2. ALCANCE:**

El presente manual de normas y procedimientos aplica al personal del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las Delegaciones Departamentales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, (DIACO) en las actividades relacionadas a la autorización, reposición y actualización del libro de quejas para los usuarios y proveedores de bienes y servicios.

**3. DEFINICIONES:**

**3.1. Autorizador:**

Persona responsable de la autorización del Libro de Quejas.

**3.2. Autorización de Libro de Quejas:**

Legalización, consentimiento o aprobación del libro de quejas

**3.3. Actualización de libro de quejas:**

Actualización de libros cuando se registran por cambio de información de la empresa (dirección, propietario, otros).

**3.4. 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.

**3.5. Libro de quejas:**

Instrumento legal por medio del cual los consumidores plantean inconformidades en los bienes o servicios adquiridos.

**3.6. Libro de quejas anulado por clausura:**

Finalización del libro por parte del ente individual o jurídico.

**3.7. Proveedor:**

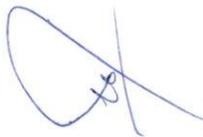
Persona individual o jurídica de carácter público o privado nacional o extranjera que realiza actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios por las que cobre un precio o tarifa a los consumidores.

**3.8. Reposición de libro de quejas:**

Autorización de nuevos libros, en caso de extravió, deterioro o destrucción de los anteriores.

**3.9. 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. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:

BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Número o código del documento	Descripción del documento
Decreto número 006-2003 del congreso de la República de Guatemala.	Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
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 Ministerio de Economía, de fecha 28 de enero de 2003.	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y sus reformas.
Acuerdo Gubernativo número 31-2005 del Ministerio de Economía, 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 211-2019 del Ministerio de Economía, 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.
Resolución No. DD-0379-2005 de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor de fecha 22 de junio de 2005.	Establecimiento de cobro de arancel.

#### 5. NORMAS:

- 5.1 El Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las Delegaciones Departamentales Autorizan el libro de quejas, en cumplimiento al Artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Es obligación de los proveedores, poner a disposición de los consumidores y usuarios, un libro de quejas autorizado y registrado en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor y Usuario, (DIACO).
- 5.2 El proveedor solicita información para trámite de autorización, reposición o actualización del libro de quejas, en la modalidad presencial y forma electrónica en la página Web Institucional DIACO [WWW.Diacogob.gt](http://WWW.Diacogob.gt).
- 5.3 Para la autorización de libros de quejas de forma presencial el proveedor deberá comprar el Libro de Quejas con los distribuidores autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor a un precio de Q.50.00.



 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b>   MINISTERIO DE ECONOMÍA	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-03</b> Versión 08
	<b>AUTORIZACIÓN, REPOSICIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS</b>	Página 5 de 12

- 5.4** Dentro del Libro de Quejas se encuentra el Formulario de Autorización el cuál debe ser llenado y firmado por el Proveedor, Representante Legal o persona que solicita la autorización.
- 5.5** El proveedor cancela el servicio de autorización de cada libro, costo Q.50.00 de conformidad con el arancel de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en Agencia BANRURAL en Oficina Central y donde haya Delegaciones Departamentales, en caso de reposición es de Q. 100.00 de arancel.
- 5.6** Para autorización de Libros de Quejas con solicitud electrónica de forma virtual deberá ingresar a la página web Institucional DIACO [www.Diaco.gob.gt](http://www.Diaco.gob.gt), dentro de la pestaña tramites encontrará la opción de Libro de Quejas, allí se encuentra la solicitud electrónica de autorización del Libro de Quejas el cual podrá llenar e imprimir y firmar el proveedor, Representante Legal o persona que solicita la autorización.
- 5.7** El proveedor compra el Libro, adjunta el formulario ya impreso con los requisitos correspondientes dependiendo de cómo este constituida la empresa.
- 5.8** Cuando se trata de una empresa propiedad de una persona individual adjuntar los documentos siguientes:
- 5.8.1 Fotocopia patente de Comercio.
  - 5.8.2 Carné o constancia del número de identificación tributaria del propietario.
  - 5.8.3 Fotocopia del DPI.
- 5.9** Cuando se trata de una propiedad de una persona jurídica, además de lo anterior se deberá presentar:
- 5.9.1 Fotocopia de patente de comercio de Sociedad.
  - 5.9.2 Nombramiento de Representante Legal y el DPI.
- 5.10** Cuando se trata de un pequeño contribuyente presentar únicamente los siguientes requisitos:
- 5.10.1 Constancia de inscripción tributaria.
  - 5.10.2 DPI del propietario.
- 5.11** La reposición del Libro de Quejas se realiza en la sede central o en las delegaciones departamentales de la dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-; el costo por reposición es de Q. 100.00 de arancel.
- 5.12** Por extravío del Libro de Quejas adjuntar además de los documentos que se indican anteriormente; fotocopia de denuncia presentada ante el Ministerio Publico o Policía Nacional Civil, sobre el extravío del libro autorizado, cancelar el arancel de reposición de cada libro, de acuerdo con contraseña proporcionada por el Departamento Financiero.
- 5.13** Por actualización de datos del Libro de quejas adjuntar además de los documentos mencionados anteriormente el libro autorizado con anterioridad, si el libro no tiene



 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> MINISTERIO DE ECONOMÍA	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-03</b> Versión 08
	<b>AUTORIZACIÓN, REPOSICIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS</b>	Página 6 de 12

registrada alguna queja, se razona con una nueva resolución y los cambios efectuados, si el libro ya contiene alguna queja, se deberá comprar un nuevo libro.

**5.14** Por terminación de Los folios del Libro de quejas adjuntar además de los documentos que se indican anteriormente, el libro autorizado y utilizado anteriormente.

**5.15** Los funcionarios y servidores públicos que intervienen en el numeral “7. PROCEDIMIENTOS” del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda.

**5.16** Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos serán resueltas por el director de Atención y Asistencia al Consumidor.

**5.17** El presente manual deja sin efecto el manual de normas y procedimientos: “AUTORIZACIÓN, REPOSICIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS”, ME-VIC-DIACO-MNP-ARALQ-03, versión 07.

## **6. RESPONSABILIDADES:**

### **6.1. Viceministro 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 de normas y procedimientos garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

6.2.2. Actualizar o delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual “en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional”.

6.2.3. Supervisar en lo que corresponda para dar cumplimiento al presente manual.

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

### **6.3. Jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor es responsable de:**

6.3.1. Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, “en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional”.

6.3.2. Firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.

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

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



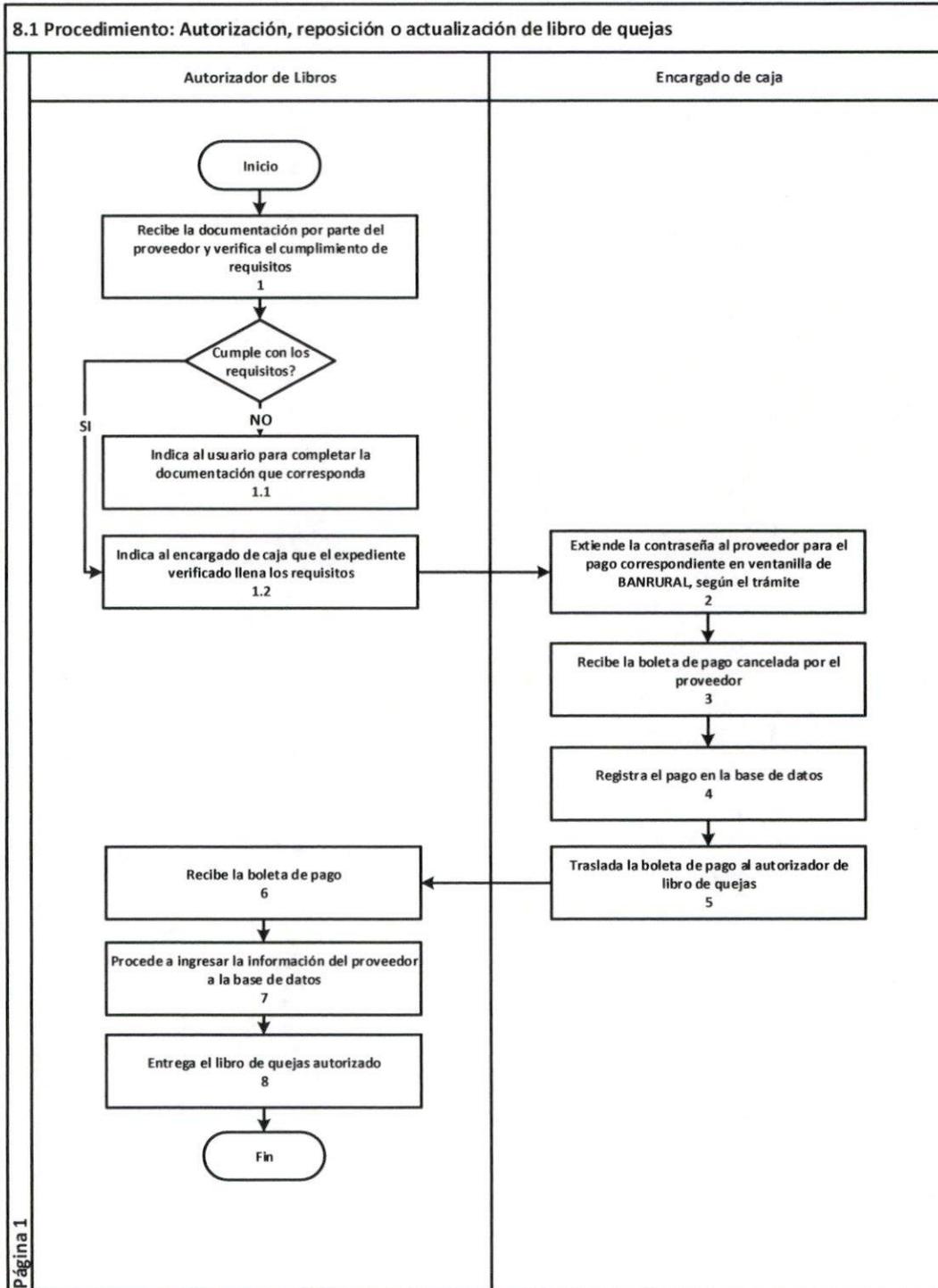
**7. PROCEDIMIENTO:**

**7.1. Autorización, Reposición o Actualización Libro de Quejas**

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Autorizador de Libros	1	Recibe la documentación por parte del proveedor y verifica el cumplimiento de requisitos. (ver Normas 5.8, 5.9, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13 y 5.14)	6 minutos
	1.1	No procede, indica al usuario para completar la documentación que corresponda.	
	1.2	Si procede, indica al encargado de caja que el expediente verificado llena los requisitos.	
Encargado De Caja	2	Extiende la contraseña al proveedor para el pago correspondiente en ventanilla de BANRURAL, según el trámite. (Autorización, reposición o actualización del libro de quejas, ver Normas 5.11, 5.12, 5.13 y 5.14).	1 minuto
	3	Recibe la boleta de pago (formulario 63-A) cancelado por el proveedor.	4 minutos
	4	Registra el pago en la base de datos.	
	5	Traslada la boleta de pago al autorizador de libro de quejas.	
Autorizador de Libros	6	Recibe la boleta de pago.	5 minutos
	7	Procede a ingresar la información del Proveedor a la base de datos.	
	8	Entrega el libro de quejas autorizado. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	



8. FLUJOGRAMA:



 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-03 Versión 08
		AUTORIZACIÓN, REPOSICIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	Página 9 de 12

9. ANEXOS:

9.1. Contraseña de Pago Nemónico 332 BANRURAL

**Nº 143201**



**MINISTERIO DE ECONOMÍA  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA  
AL CONSUMIDOR  
- DIACO -**

**CONTRASEÑA DE PAGO BANRURAL NEMÓNICO 332**

NOMBRE DEL SERVICIO:

TIPO DE PAGO:

CANTIDAD DE SERVICIO:

MONTO A PAGAR:

**“SI SOLICITA UNA GESTIÓN EQUIVOCADA, POR NINGÚN  
MOTIVO SE DEVOLVERÁ EL EFECTIVO CANCELADO.”**



9.2. Formulario de solicitud de autorización de libros de quejas



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN - LIBRO DE QUEJAS

LUGAR Y FECHA DE PRESENTACIÓN \_\_\_\_\_

DÍA   MES   AÑO

No.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (NIT)

APELLIDOS Y NOMBRES O RAZÓN SOCIAL \_\_\_\_\_

NÚMERO O NOMBRE DE LA CALLE O AVENIDA DEL DOMICILIO	NÚMERO (CASA)	APTO. O SIMILAR	ZONA	COLONIA O BARRIO	MUNICIPIO
DEPARTAMENTO	TELÉFONO	FAX	E-MAIL		No. AUTORIZACIÓN

ESTABLECIMIENTO PARA EL QUE SOLICITA LA AUTORIZACIÓN (Libro de Quejas)

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_

NÚMERO O NOMBRE DE LA CALLE O AVENIDA:	ZONA	COLONIA, BARRIO, CASERÍO, OTRO:	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO
--	------	---------------------------------	-----------	--------------

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE ESTABLECIMIENTO PARA EL CUAL SOLICITA LA AUTORIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS

ABARROTERÍA	GASOLINERA	
AGENCIA DE VIAJES	HOSPITAL	
ALMACÉN	HOTEL	
ALQUILERES	JOYERÍA	
ARMERÍA	LIBRERÍA	
ASEGURADORA	MUEBLERÍA	
BANCO	PIÑATERÍA	
BARBERÍA	RESTAURANTE	
BOUTIQUE	SALÓN DE BELLEZA	
COLEGIO	SASTRERÍA	
COMEDOR	SERVICIOS DE TRANSPORTE	
DEPÓSITO DE GRANOS BÁSICOS	SERVICIOS PÚBLICOS (AGUA, LUZ, TELÉFONO, CABLE)	
DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS DEPORTIVOS	SUPERMERCADO	
DISTRIBUCIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	TALABARTERÍA	
DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS COMPUTARIZADOS	TALLER DE HERRERÍA	
DISTRIBUCIÓN DE PINTURAS	TALLER DE REPARACIONES ELÉCTRICAS	
DISTRIBUIDOR	TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ	
DISTRIBUIDORA DE AUTOMOTORES	TIENDA	
DROGUERÍA	VENTA DE LLANTAS	
DULCERÍA	VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	
FARMACIA	VENTA DE RESPUESTOS	
FERRETERÍA	VIDRIERÍA	
FINANCIERA	ZAPATERÍA	
FLORISTERÍA	OTRO (ESPECIFICAR)	

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL

\_\_\_\_\_  
FECHA, FIRMA Y SELLO



9.3. Solicitud Electrónica de Libro de Quejas

**DIACO** SOLICITUD ELECTRÓNICA – LIBRO DE QUEJAS

LUGAR Y FECHA DE PRESENTACIÓN: Guatemala  
 Día  Mes  Año  No.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NÚMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA (NIT): Ingrese el numero de Nit  
 APELLIDOS Y NOMBRES O RAZON SOCIAL: coloque el nombre de la razón social de la empresa

NÚMERO O NOMBRE DE LA CALLE O AVENIDA DEL DOMICILIO Haga clic para ingresar la dirección	NÚMERO (CASA) Coloque el número de casa	APTO O SIMILAR Colocar datos	ZONA Elija zona	COLONIA O BARRIO Haga clic para colocar información	MUNICIPALIDAD Haga clic para colocar información
DEPARTAMENTO Elija un departamento	TELEFONO Haga clic para colocar información	FAX Colocar datos	EMAIL Colocar correo electrónico	No. AUTORIZACIÓN	

ESTABLECIMIENTO PARA EL QUE SOLICITA LA AUTORIZACIÓN (libro de quejas)

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: coloque el nombre del establecimiento donde estará el Libro de Quejas

NÚMERO O NOMBRE DE LA CALLE O AVENIDA Haga clic para ingresar la dirección	ZONA Elija zona	COLONIA, BARRIO, CASERIO, OTRO: Haga clic para ingresar la dirección	MUNICIPIO Coloque la información	DEPARTAMENTO Elija un departamento
---	--------------------	---	-------------------------------------	---------------------------------------

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE ESTABLECIMIENTO PARA EL CUAL SOLICITA LA AUTORIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJAS

ABASTOTERIA	<input type="checkbox"/>	GASOLINERA	<input type="checkbox"/>
AGENCIAS DE VIAJES	<input type="checkbox"/>	HOSPITAL	<input type="checkbox"/>
ALMACEN	<input type="checkbox"/>	HOTEL	<input type="checkbox"/>
ALQUILERES	<input type="checkbox"/>	JOYERIA	<input type="checkbox"/>
ARMERIA	<input type="checkbox"/>	LIBRERIA	<input type="checkbox"/>
ASEGURADORA	<input type="checkbox"/>	MUEBLERIA	<input type="checkbox"/>
BANCO	<input type="checkbox"/>	PAÑATERIA	<input type="checkbox"/>
BARBERIA	<input type="checkbox"/>	RESTAURANTE	<input type="checkbox"/>
BOUTIQUE	<input type="checkbox"/>	SALÓN DE BELLEZA	<input type="checkbox"/>
COLEGIO	<input type="checkbox"/>	SASTRERIA	<input type="checkbox"/>
COMEDOR	<input type="checkbox"/>	SERVICIO DE TRANSPORTE	<input type="checkbox"/>
DEPÓSITOS DE GRANOS BÁSICOS	<input type="checkbox"/>	SERVICIOS PÚBLICOS (AGUA, LUZ, TELÉFONO, CABLE)	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCIÓN DE ARTÍCULOS DEPORTIVOS	<input type="checkbox"/>	SUPERMERCADOS	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS	<input type="checkbox"/>	TALABANBERIA	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS COMPUTARIZADOS	<input type="checkbox"/>	TALLER DE HERRERIA	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCIÓN DE PINTURAS	<input type="checkbox"/>	TALLER DE REPARACIONES ELÉCTRICAS	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUIDOR	<input type="checkbox"/>	TALLER MECANICO AUTOMOTRIZ	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUIDOR DE AUTOMOTORES	<input type="checkbox"/>	TIENDA	<input type="checkbox"/>
DRUGUERIA	<input type="checkbox"/>	VENTA DE LLANTAS	<input type="checkbox"/>
DULCERIA	<input type="checkbox"/>	VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	<input type="checkbox"/>
FARMACIA	<input type="checkbox"/>	VENTA DE REPUESTOS	<input type="checkbox"/>
FERRERIA	<input type="checkbox"/>	VIDRIERIA	<input type="checkbox"/>
FINANCIERA	<input type="checkbox"/>	ZAPATERIA	<input checked="" type="checkbox"/>
FLORISTERIA	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

Haga clic o pulse aquí para escribir texto. FECHA, FIRMA Y SELLO  
 NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL

9.4. Portada de consignación de datos del proveedor



MINISTERIO DE ECONOMÍA



DIACO  
Teléfono  
Dirección de Asistencia y Atención al Consumidor

# LIBRO DE QUEJAS

Decreto 06-2003, artículo No 17.

Nombre o Razón Social:

Dirección:

Teléfonos:

Número de NIT:

DIACO número de autorización:

Fecha de autorización:

Nombre, Sello y Firma de la persona que autoriza:	
Nombre	Sello
Firma	