



GOBIERNO de
GUATEMALA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA

Manual de Normas y Procedimientos

ME-VIC-DIACO-MNP-17

Versión 08

EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS
GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-

Página 1 de 12

Manual de Normas y Procedimientos

EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE
ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-

(ME-VIC-DIACO-MNP-17)

Versión 08

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Mgter. Francisca Cárdenas Morán	Viceministra de Inversión y Competencia	09/03/2023	 Mgter. Francisca de Jesús Cárdenas Morán Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía
Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Vicente Ernesto Chavez Campos	Director de Atención y Asistencia al Consumidor	21/02/2023	 Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía
Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Lilian Janette Trigueros Díaz	Jefe Departamento Financiero	21/02/2023	 Lcda. Lilian Janette Trigueros Díaz Jefe Departamento Financiero Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía
Lic. Milton René Galicia De León	Contador General	21/02/2023	 Lic. Milton René Galicia Contador General Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía
Verificación Metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	13/02/2023	 Lcda. Rossana Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía
Vigente a partir de:		10/03/2023	



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:	9
9.	ANEXOS:	10

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-17 Versión 08
	EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-	Página 3 de 12

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para el registro y control de los ingresos propios que son generados por los servicios que presta la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

2. ALCANCE:

El presente manual aplica al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-; involucrado en las actividades relacionadas con las operaciones que generan ingresos monetarios en el Departamento Financiero de la -DIACO-.

3. DEFINICIONES:

3.1 Caja Fiscal:

Formulario autorizado por la Contraloría General de Cuentas para registrar todos los ingresos y egresos por cuenta bancaria vigente que se lleve en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, y de acuerdo con los formularios **FORMA 200-A-3 Serie C**.

3.2 Cheque de caja:

Documento contable emitido por una institución bancaria como garantía de dinero líquido.

3.3 Contraseña de Pago:

Documento utilizado para realizar los pagos en Banrural correspondientes a la cantidad de servicios con su respectivo código.

3.4 Entidad Financiera / Bancaria:

Institución Bancaria responsable de emitir las formas 63-A, "RECIBO DE INGRESOS VARIOS" en forma electrónica.

3.5 FORMA 200-A-3 Serie C" Recibo de Ingresos Varios" en forma electrónica:

Es el documento que se utiliza para hacer constar los egresos e ingresos percibidos de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

3.6 Forma 63A electrónica:

Forma autorizada por la Contraloría General de Cuentas que funciona como comprobante de pago, el cual es emitido por el Banco de Desarrollo Rural -BANRURAL- de forma electrónica.

3.7 Recibo forma 63-A2 Manual:

Formato autorizado por la Contraloría General de Cuentas de la Nación que funciona como comprobante de pagos, el cual debe utilizar el usuario de servicios que ofrecen las entidades del Ministerio de Economía.

3.8 Suministros:

Se refiere a todos los insumos que se utilizan, así como a la herramienta y equipo necesarios para la realización de tareas.



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-17 Versión 08
	EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-	Página 4 de 12

4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Base legal y documentos relacionados	
Numero o Código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos.
Decreto número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
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 777-2003 del Ministerio de Economía, de fecha 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.
Acuerdo número A-028-2021 del Contralor General de Cuentas, de fecha 13 de junio de 2021.	Sistema Nacional de Control Institucional Gubernamental.
Resolución 5669-20000-A-17-2010 de fecha 29 de noviembre de 2010, y su ampliación de fecha 17 de marzo de 2011.	Contraloría General de Cuentas.
Resolución DD-229A-2011 de fecha 01 de abril de 2011.	Convenio DIACO – Banrural.

5. NORMAS:

- 5.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, realiza a través del Departamento Financiero la captación de sus ingresos privativos, según el Acuerdo Gubernativo No. 31-2005 de fecha 27 de enero 2005, publicado en el Diario de Centro América el día 01 de febrero 2,005, "Arancel de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por el cobro de los servicios que preste a los proveedores, consumidores y usuarios".
- 5.2 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, realiza la captación de las multas por infracciones de los proveedores, según la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento, las cuales se cobrarán a través de la red de Agencias BANRURAL; para ello se efectúa según la Resolución de la Contraloría General de Cuentas 5669-20000-A-17-2010, de fecha 29 de noviembre de 2010. Resolución DD 229-A-2011 de fecha 01 de abril de 2011.



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-17 Versión 08
	EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-	Página 5 de 12

5.3 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, Según Acuerdo Gubernativo 31-2005, Arancel de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, por el cobro de los servicios que preste a los proveedores, consumidores y usuarios” e infracciones contra el Decreto 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, según la Resolución de la Contraloría General de Cuentas 5669-20000-A-17-2010, de fecha 29 de noviembre de 2010, y su ampliación de fecha diecisiete de marzo 2011, Resolución DD 229-A-2011 de fecha 01 de abril de 2011, realiza los cobros por servicios prestado a través de agencias bancarias de la entidad financiera designada; asignándole al usuario, un código por el servicio pagado, contando con los siguientes:

- a) Venta de formularios autorizados, por cada uno se debe cancelar la cantidad de cinco quetzales exactos (Q. 5.00). Código asignado por la entidad bancaria número 001.
- b) Autorización y Registro de Libro de Quejas, verificándose si son libros nuevos por autorizar, si se trata de libros que se requieran autorizar por haber agotado los folios disponibles del libro anterior o si es por cambio de dirección del proveedor. En estos casos, por cada uno se debe cancelar la cantidad de cincuenta quetzales exactos (Q. 50.00). Código asignado por la entidad bancaria número 002.
- c) Reposición de la Autorización de Libro de Quejas, cuando se trate de libros extraviados, robados, deteriorados o destruidos por otras causas, por cada uno se debe cancelar la cantidad de cien quetzales exactos (Q. 100.00). Código asignado por la entidad bancaria número 003.
- d) Aprobación y registro de organizaciones de Consumidores y usuarios, se debe cancelar la cantidad de cincuenta quetzales exactos, (Q. 50.00). Código asignado por la entidad bancaria número 004.
- e) Aprobación y registro de Contratos de Adhesión, por cada uno se debe cancelar la cantidad de cincuenta quetzales exactos (Q. 50.00). Código asignado por la entidad bancaria número 005.
- f) Verificación de la certificación de instrumentos de medición y pesaje, por cada uno se debe cancelar la cantidad de cincuenta quetzales exactos (Q. 50.00). Código asignado por la entidad bancaria número 006.
- g) Para certificación se debe cancelar la cantidad de cincuenta quetzales exactos (Q. 50.00), Código asignado por la entidad bancaria número 007.
- h) Hoja Adicional de Certificaciones, se debe cancelar la cantidad de un quetzal exacto (Q. 1.00). Código asignado por la entidad bancaria número 008.
- i) Ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su reglamento, por cada uno se debe cancelar la cantidad de diez quetzales exactos (Q. 10.00). Código asignado por la entidad bancaria número 009.
- j) Multas por infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Decreto 006-2003 del Congreso de la República). Código asignado por la entidad bancaria número 010.



 GOBIERNO de GUATEMALA MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-17 Versión 08
	EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-	Página 6 de 12

- 5.4 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, a través del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, cuando se trate de la realización de un Kiosco, organizado en aldeas, municipios o zonas retiradas a las instalaciones de las oficinas de DIACO y de la Agencia Bancaria asignada a cada región, o en caso que no hubiera SISTEMA en el Banco, o algún otro caso de fuerza mayor, se efectuarán los cobros respectivos a través de los FORMULARIOS IMPRESOS por la Contraloría General de Cuentas RECIBOS DE INGRESOS VARIOS FORMA 63-A2, los cuales serán llenados en forma MANUAL, el ORIGINAL es entregado al Usuario y la copia AMARILLA de Contabilidad de DIACO, al finalizar el día, el encargado de realizar el cobro cuadra el efectivo contra el reporte del día.
- 5.5 Los funcionarios, servidores públicos, técnicos y profesionales que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" 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) de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor y en los casos de fuerza mayor serán resueltas por el Viceministro de Inversión y Competencia.
- 5.7 El presente manual deja sin efecto el manual de normas y procedimientos: "EJECUCION DE INGRESOS PRIVATIVOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-", ME-VIC-DIACO-MNP-EIP-17, Versión 07.

6. RESPONSABILIDADES:

6.1 Viceministro es responsable de:

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

6.2 Director 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 Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.

6.2.3 Dar cumplimiento a la correcta aplicación del presente manual de normas y procedimientos dentro de la dependencia a su cargo.

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

6.3 Jefe Departamento Financiero es responsable de:

6.3.1 Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

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





6.3.3 Cumplir en lo que corresponda para dar cumplimiento al presente manual de normas y procedimientos.

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

7. PROCEDIMIENTO:

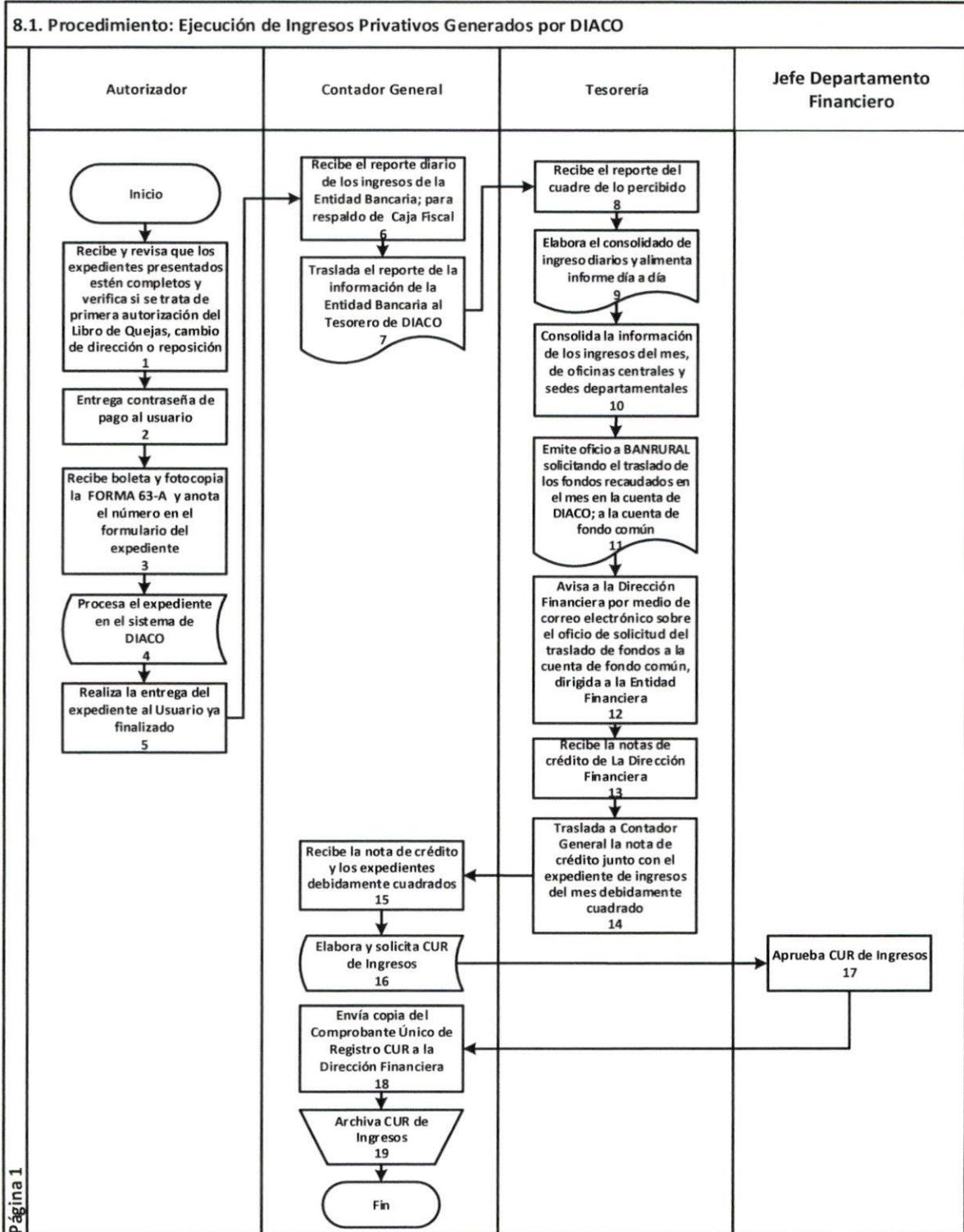
7.1 Recepción de Ingresos

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Autorizador	1	Recibe y revisa que los expedientes presentados por el consumidor, usuario / proveedor estén completos. Verificando si se trata de primera autorización del Libro de Quejas, cambio de dirección o reposición.	15 minutos
	2	Entrega contraseña de pago al usuario. según Acuerdo Gubernativo 31-2005, y Resolución DD 229-A-2011.	
	3	Recibe del Usuario la boleta de pago y fotocopia la FORMA 63-A y anota el número en el formulario del expediente.	
	4	Procesa el expediente en el sistema de DIACO.	
	5	Realiza la entrega del expediente al Usuario ya finalizado.	
Contador General	6	Recibe el reporte diario de los ingresos de la Entidad Bancaria; para respaldo de caja fiscal.	3 días
	7	Traslada el reporte de la información de la Entidad Bancaria al Tesorero de DIACO.	
Tesorero de DIACO	8	Recibe el reporte del cuadro de lo percibido.	20 minutos
	9	Elabora el consolidado de ingresos diarios y alimenta informe día a día.	
	10	Consolida la información de los ingresos del mes, de oficinas centrales y sedes departamentales.	
	11	Emite oficio a BANRURAL solicitando el traslado de los fondos recaudados en el mes en la cuenta número 3099167409 a nombre de DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIOR DIACO; a la cuenta de fondo común.	
	12	Avisa a la Dirección Financiera por medio de correo electrónico sobre el oficio de solicitud del traslado de fondos a la cuenta de fondo común, dirigida a la entidad financiera / bancaria.	

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
	13	Recibe la nota de crédito de la Dirección Financiera.	20 minutos
	14	Traslada a Contador General la nota de crédito junto con el expediente de ingresos del mes debidamente cuadrado.	
Contador General	15	Recibe nota de crédito y los expedientes debidamente cuadrados.	1 día
	16	Elabora y solicita Comprobante Único de Registro -CUR de Ingresos-.	
Jefe Departamento Financiero	17	Aprueba CUR de Ingresos.	20 minutos
Contador General	18	Envía copia del Comprobante Único de Registro CUR a la Dirección Financiera.	1 día
	19	Archiva el comprobante Único de Registro -CUR de Ingresos. ----- FIN DEL PROCEDIMIENTO -----	



8. FLUJOGRAMA:



 GOBIERNO de GUATEMALA MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-17 Versión 08
	EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-	Página 10 de 12

9. ANEXOS:

9.1 Forma 63-A2 Impresa

www.FormulariosStandard.com



CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
Guatemala, C. A.



SERIE AD
FORMA 63-A2

REPUBLICA DE GUATEMALA AMERICA CENTRAL

RECIBO DE INGRESOS VARIOS **No. 230168**

OFICINA: _____

LUGAR Y FECHA: _____

RECIBI DE: _____

EN CONCEPTO DE: _____

Q. _____

LA CANTIDAD DE: _____

(EN LETRAS)

SELLO: _____

RECEPTOR

ENTERANTE

VALIDO POR EL IMPORTE IMPRESO POR LA CAJA REGISTRADORA Y/O NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL RECEPTOR.

ORIGINAL PARA EL ENTERANTE
 DUPLICADO PARA RENDIR CUENTAS

NOTA: En este codo es requisito indispensable la Firma de quién entera. Artículo 1113, numeral 4 del Código Fiscal. No tendrá valor si contiene borrones, tachaduras o enmiendas.





GOBIERNO de GUATEMALA

MINISTERIO DE ECONOMÍA

Manual de Normas y Procedimientos

ME-VIC-DIACO-MNP-17
Versión 08

EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS
GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-

Página 11 de 12

9.2 Forma 200-A-3

Forma 200-A-3
Caja Fiscal de
Ingresos y Egresos

CUENTADANCIA D3-32

Electrónica

ORIGINAL

SE CONSERVARA EN LA
OFICINA PARA FORMAR SU
PROPIO LIBRO DE CAJA

DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL
OFICINA: CONSUMIDOR -DIACO-
LUGAR: 7 AVENIDA 7-61 ZONA 4
DEPARTAMENTO: GUATEMALA
CAJA: INGRESOS/EGRESOS
(INGRESOS O EGRESOS)

Correlativo
CGC No. 006

CORRESPONDIENTE AL MES DE: _____ DE 20 23

1	2	3	4		5	6	7
DEA	CUENTAS, CONCEPTOS Y NÚMERO DE COMPRABANTE	FORMA No.	NUMERACIONES USADAS DEL No. AL No.		SUMAS PARCIALES	SUMAS TOTALES	

Forma Autorizada según Resolución de la Contraloría General de Cuentas número F.O.-J0901298 Gestión: 652357 de fecha 01-04-2022, número correlativo 01-2022 y fecha de autorización de impresión 20-05-2022, Envío fiscal E.FISCAL 4-A1-CCG 17516 de fecha 20-05-2022, Rango de numeración del 0001 al 1099 Sin Serie, DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO- NIT 3904592-7, Libro AB4 Folio 68.

LEER INSTRUCCIONES AL DORSO



GOBIERNO de GUATEMALA

MINISTERIO DE ECONOMÍA

Manual de Normas y Procedimientos

ME-VIC-DIACO-MNP-17
Versión 08

EJECUCIÓN DE INGRESOS PRIVATIVOS
GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR -DIACO-

Página 12 de 12

9.3 Forma 63A, electrónica

BANRURAL
El amigo que te ayuda a crecer

No. **K-** 18184747

BANCO DE DESARROLLO RURAL S.A. - COBRO DIACO - 332 Boleta: 18184747
N-ON [QUETZALES] 161 31 rmpi 09/02/2022 10:54:44 186172917 FORMA 63A No.: 88751

Tipo Pago.....: 002 - AUTORIZACION Y REGISTRO DEL LIBRO DE QUEJAS
Valor Unitario : 50.00 Cantidad Doctos. : 1 Monto a Pagar...: 50.00
N.I.T. : 39873021 - CASTRO, REYNOSO, PELICO, MANUELA,
FORMA DE PAGO
Efectivo...: 50.00 Chq. Propios...: 0.00 Total Pagado...: 50.00

FORMA AUTORIZADA 63-A DEL 0001 AL 100.000 SEGUN RESOLUCION No. Bt./009990 Clas.: 5669-2000
0-A-17-2010 de fecha 19/11/2010. ENVIADO FISCAL 01/2010 del 07/12/2010. ENVIADO FISCAL 4-AI-CCC
7314 de fecha 07/12/2010 LIBRO DE QUEJAS FOLIO 5. CUENTADANCIA 03-32

*El Banco no realiza transacciones por teléfono y cualquier reclamo debe hacerse con este documento original.
- Los cheques se reciben bajo reserva de cobro. Este documento es válido con la certificación de la máquina Receptor y línea de soporte.*

FIRMA RECEPTOR FIRMA ENTERANTE
VERIFIQUE QUE LA OPERACIÓN FUE CORRECTAMENTE CERTIFICADA

9.4 Contraseña de Pago Banrural

Nº 00001

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 SERVICIOS:

MONTO A PAGAR:

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