

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-IPDH-20 Versión 06
	INFORMES A LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS	Página 1 de 9

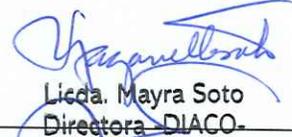
**Manual de Normas y Procedimientos**

**INFORMES A LA PROCURADURÍA DE DERECHOS HUMANOS**

**ME-VIC-DIACO-MNP-IPDH-20**

**Versión 06**

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Lisardo Armando Bolaños Fletes	Viceministro de Inversión y Competencia	30/06/2021	 Lisardo Bolaños Fletes Viceministro Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Mayra Yanette Soto de Santizo	Directora de Atención y Asistencia al Consumidor	24/06/2021	 Licda. Mayra Soto Directora DIACO- Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Henry Randolph Véliz Núñez	Asesor de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	24/06/2021	 

Documentado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Mynor Zúñiga	Director de Desarrollo Institucional	18/06/2021	 Lic. Mynor Zúñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **02/07/2021**

## ÍNDICE

1. OBJETIVO: .....	3
2. ALCANCE: .....	3
3. DEFINICIONES: .....	3
4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS: .....	3
5. NORMAS: .....	4
6. RESPONSABILIDADES:.....	4
7. PROCEDIMIENTO:.....	5
8. FLUJOGRAMAS:.....	7
9. ANEXOS: .....	9



**1. OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento interno para la emisión de informes de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, a la Procuraduría de los Derechos Humanos. Siendo el Procurador de los Derechos Humanos un comisionado del Congreso de la República, nombrado para supervisar la administración pública y promover el buen funcionamiento de la gestión administrativa gubernamental, de conformidad con lo regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y el Procurador de los Derechos Humanos y la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**2. ALCANCE:**

Este manual de normas y procedimientos aplica a la información requerida a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, por parte de la Procuraduría de los Derechos Humanos, dentro de las competencias otorgadas a la misma por la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**3. DEFINICIONES:**

**1.1. Queja:**

Acusación por escrito ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, quien llevará a cabo un proceso administrativo contra los responsables de la violación de los derechos de los consumidores y usuarios.

**1.2. Informe circunstanciado:**

Informe que se rinde de una institución gubernamental a otra y cuyo objetivo es poner en conocimiento la sustanciación de un proceso en forma pormenorizada mediante un resumen que contenga las actuaciones que se han llevado a cabo.

**1.3. Asesor de Dirección:**

Profesional de las ciencias Jurídicas, Sociales, Económicas y/o Administrativas, o personal con conocimientos técnicos, quien será nombrado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- y desempeñará las funciones inherentes a su cargo.

**4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:**

Base legal, documentos o datos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Asamblea Nacional Constituyente 14/01/1986	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto Número 006-2003	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Decreto Número 2-89	Ley del Organismo Judicial
Decreto Número 54-86 y 32-87	Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos
Decreto Número 114-97	Ley del Organismo Ejecutivo
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario



Base legal, documentos o datos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Acuerdo Gubernativo No. 211-2019	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
Acuerdo Ministerial 762-2019	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
Resolución 217 A (III) de la Asamblea General de las Naciones Unidas, 10/12/1948	Declaración Universal de los Derechos Humanos

## 5. NORMAS:

- 5.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- debe cumplir con las obligaciones otorgadas por la Ley de Protección al Consumidor y Usuarios en cuanto a la defensa de los consumidores y usuarios guatemaltecos. “Artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario”;
- 5.2 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- deberá velar por el cumplimiento de los procedimientos administrativos sancionatorios y toda aquella medida establecida para resolver la conflictividad surgida entre consumidores y usuarios y proveedores de bienes o servicios, por la presunta violación de los derechos de los consumidores y usuarios. “Artículo 54 Ley de Protección al Consumidor y Usuario”;
- 5.3 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a través del o los asesores de Dirección que se nombren para el caso, dará respuesta dentro del plazo correspondiente a los requerimientos realizados por la Procuraduría de los Derechos Humanos, en cuanto a la emisión de informes que por la condición de las quejas en su caso así lo amerite. “Artículos 54 h) y 59 b) Ley de Protección al Consumidor y Usuario”;
- 5.4 Los funcionarios y empleados que intervienen en el numeral “7. PROCEDIMIENTO” del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo, según corresponda;
- 5.5 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-;
- 5.6 El presente manual deja sin efecto el Instructivo de Trabajo: INFORMES A LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANO, ME-I-IGE-DI-PDH-08, Versión 05.

## 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 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 de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 6.2.3. Cumplir y supervisar en lo que corresponde, el cumplimiento del presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

**6.3. Asesor de Dirección asignado para elaborar el presente manual de normas y procedimientos es responsable de:**

- 6.3.1. Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director(a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 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 con el 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. Informes a la Procuraduría de los Derechos Humanos**

<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>
Secretaría de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el requerimiento de informe circunstanciado con relación a aspectos de carácter económico de la Procuraduría de Derechos Humanos;</li> <li>• Registra el mismo en el control interno;</li> <li>• Traslada al Director(a) para conocimiento del mismo.</li> </ul>	1 hora
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el conocimiento de la causa, instruye a la secretaria para trasladar el requerimiento al asesor de Dirección, para la elaboración del informe requerido.</li> </ul>	1 hora
Secretaría de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por instrucciones del Director(a), traslada el requerimiento de la Procuraduría de Derechos Humanos al Asesor de Dirección, para la elaboración del informe correspondiente.</li> </ul>	1 hora
Asesor de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el requerimiento para la elaboración del informe solicitado;</li> <li>• Realiza informe;</li> </ul> <p>A través de la Dirección de DIACO, puede solicitar a los distintos</p>	3 días

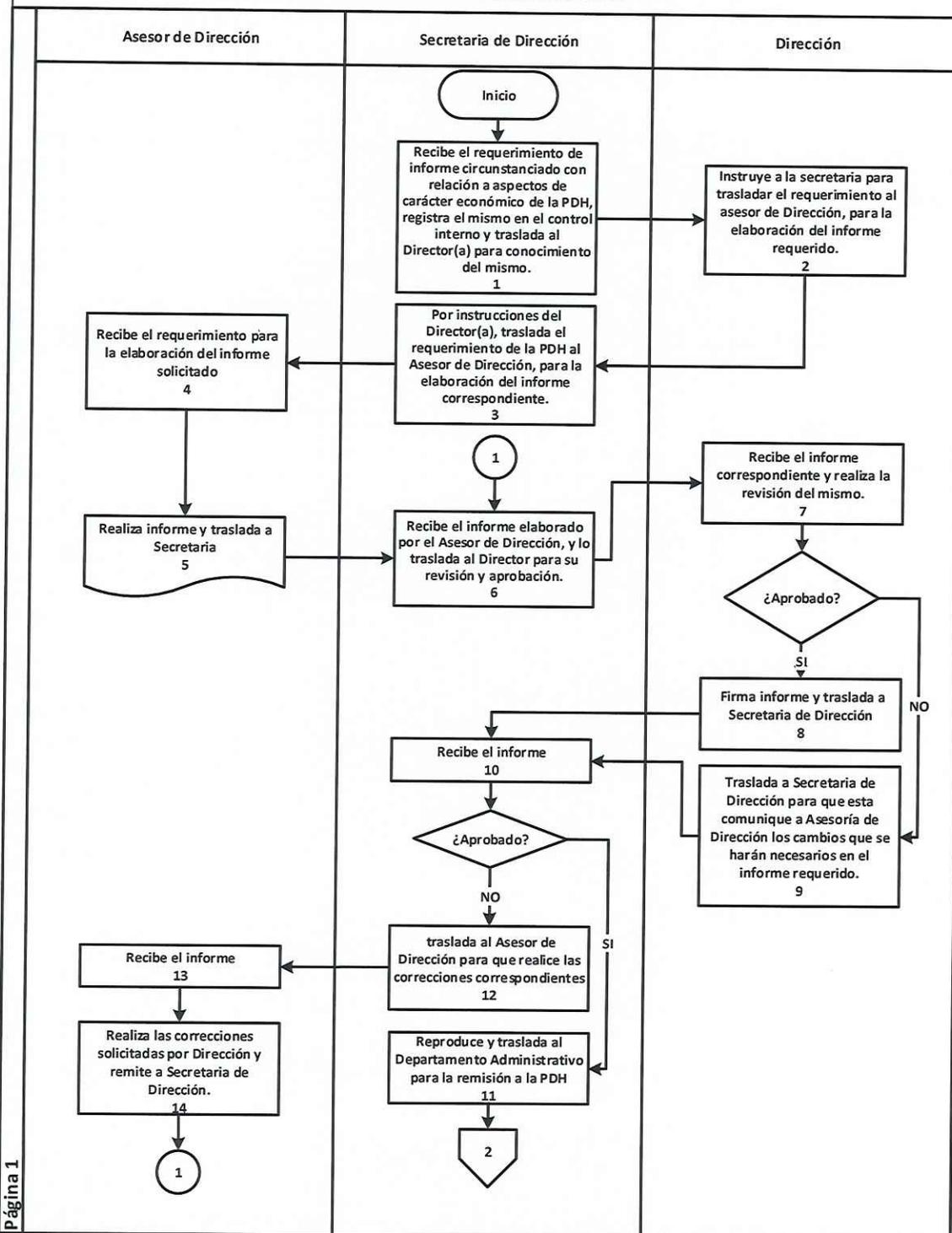


Responsable	Actividades	Tiempo
	departamentos de DIACO, documentos, informes u otros datos que considere necesarios para darle veracidad al informe requerido; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslada informe a Secretaria.</li> </ul>	
Secretaría de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el informe elaborado por el Asesor de Dirección, y lo traslada al Director para su revisión y aprobación.</li> </ul>	1 hora
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el informe correspondiente y realiza la revisión del mismo;</li> <li>• Si el informe cumple con todos los aspectos requeridos por la Procuraduría de los Derechos Humanos, firma informe y traslada a Secretaria de Dirección.</li> <li>• Si el informe no cumple con todos los aspectos requeridos por la Procuraduría de los Derechos Humanos, traslada a Secretaria de Dirección para que esta comuniqué a Asesoría de Dirección los cambios que se harán necesarios en el informe requerido.</li> </ul>	3 horas
Secretaría de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el informe;</li> <li>• Si el informe es aprobado por Dirección, reproduce y traslada al Departamento Administrativo para la remisión a la Procuraduría de los Derechos Humanos;</li> <li>• Si el informe no es aprobado por Dirección, traslada al Asesor de Dirección para que realice las correcciones correspondientes.</li> </ul>	1 hora
Asesor de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el informe de Secretaria de Dirección;</li> <li>• Realiza las correcciones solicitadas por Dirección y remite a Secretaria de Dirección.</li> </ul>	3 horas
Departamento Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el informe de la Secretaria de Dirección, el cual deberá de remitir a la Procuraduría de los Derechos Humanos;</li> <li>• Remite a la Secretaria de Dirección la copia del informe debidamente recibida por la Procuraduría de los Derechos Humanos.</li> </ul>	1 día
Secretaría de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la copia del informe debidamente recibida por la Procuraduría de los Derechos Humanos;</li> <li>• Informa a Dirección que se cumplió con la entrega del informe correspondiente y registra el mismo en el control interno;</li> <li>• Archiva expediente del requerimiento realizado por la Procuraduría de Derechos Humanos.</li> </ul>	1 hora



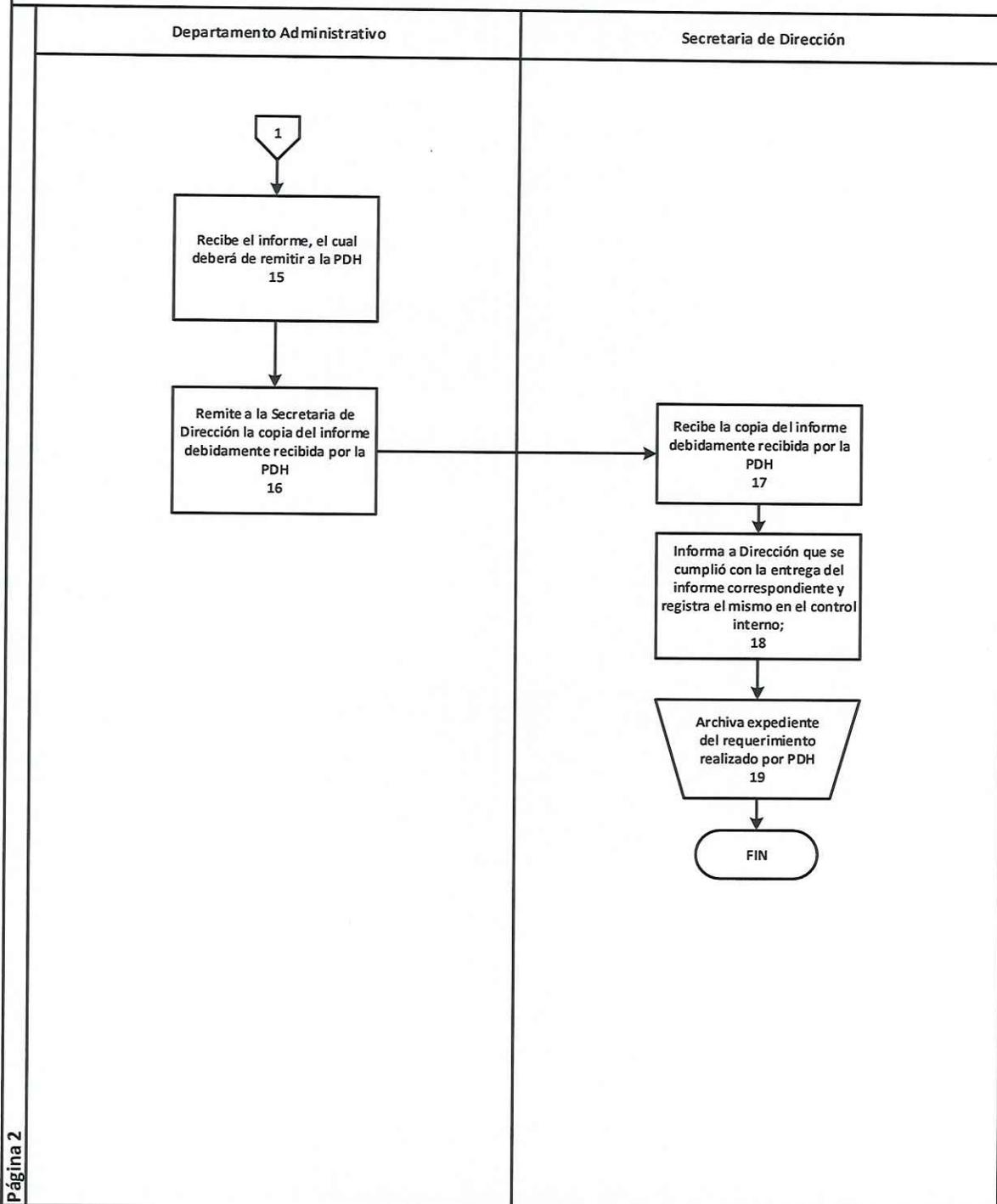
8. FLUJOGRAMAS:

8.1 Procedimiento: Informes a la Procuraduría de los Derechos Humanos



*[Handwritten signature]*

8.1 Procedimiento: Informes a la Procuraduría de los Derechos Humanos



 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DR. ALEJANDRO GIANMATTEI</small>	 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> <b>GUATEMALA</b> <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-IPDH-20</b> <b>Versión 06</b>
		<b>INFORMES A LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Página 9 de 9</b>

**9. ANEXOS:**



Guatemala, XX del mes de XXXXXX del año 20XX  
 ODD-XXXX-20XX

**Licenciado(a)**

\_\_\_\_\_  
**Procurador de los Derechos Humanos**  
**Su despacho.**

**Estimado Señor Procurador:**

Por este medio me permito saludarle y a la vez dar respuesta a su solicitud identificada \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_ de mes de \_\_\_\_ del año 20XX, en la cual solicita informe respecto de (queja, producto, procedimiento, etc.), por lo que procedo de conformidad con lo siguiente:

1. Antecedentes:
2. Procedimientos varios:
3. Fundamento Legal:
4. Persona o departamento a cargo:
5. Conclusiones:

Se adjunta copia de la queja y/o expediente correspondiente.

Atentamente,

