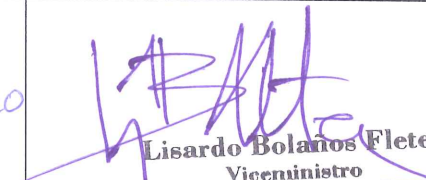
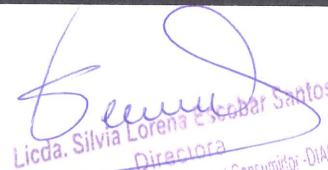
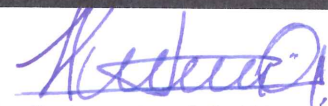
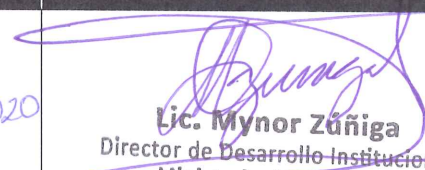


Manual de Normas y Procedimientos
VERIFICACIÓN TENENCIA DEL LIBRO DE QUEJAS
ME-VIC-DIACO-MNP-VTLQ-06
Versión 05

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Lisardo Armando Bolaños Fletes	Viceministro de Inversión y Competencia	13/08/2020	 Lisardo Bolaños Fletes Viceministro Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Silvia Lorena Escobar Santos	Directora de Atención y Asistencia al Consumidor	31/07/2020	 Licda. Silvia Lorena Escobar Santos Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO MINISTERIO DE ECONOMÍA

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Herberth Ordoñez	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	31/07/2020	 M.Sc. Herberth Josué Ordoñez Cabrera Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

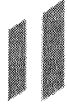
Documentado por	Cargo	Fecha	Fecha y sello
Lic. Mynor Zúñiga	Director de Desarrollo Institucional	23/06/2020	 Lic. Mynor Zúñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:

17/08/2020

ÍNDICE

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3. DEFINICIONES:.....	3
4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:.....	4
5. NORMAS:	4
6. RESPONSABILIDADES:.....	5
7. PROCEDIMIENTO:	5
8. FLUJOGRAMA:	8
9. ANEXO:	10

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DE ALTAZAPACO ESTADÍSTICO</small>	<small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-VTLQ-06 Versión 05
		VERIFICACIÓN TENENCIA DEL LIBRO DE QUEJAS	Página 3 de 11

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas autorizados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a todos los proveedores de bienes y servicios en cumplimiento del “Artículo 17 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 Verificación y Vigilancia y de las Sedes Departamentales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-; en sus actividades relacionadas a la Tenencia del Libro de Quejas.

3. DEFINICIONES:

3.1 Libro de Quejas:

Es el medio legalmente autorizado por la DIACO para que los consumidores y usuarios registren su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un servicio contratado.

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 Denuncia:

Es la acción de palabra o por escrito presentada ante un funcionario, que se sustancia a la autoridad competente por haberse cometido algún delito o falta, con la obligación de perseguirlo.

3.4 Verificación:

Comprobación que se realiza en establecimientos proveedores para determinar, en este caso, si cuentan o no con libro de quejas o medios alternos, debidamente autorizados por la DIACO.

3.5 Vigilancia:

Procedimiento de supervisión que se efectúa en las empresas que cuentan con el libro de quejas autorizado por la DIACO.

3.6 Verificador:

Es la persona responsable de efectuar la comprobación de la tenencia del libro de quejas o medio alternativo del mismo, quien está debidamente identificado.

3.7 Apercibimiento:

Es el medio utilizado para prevenir a los proveedores infractores de la Ley y su Reglamento, el cual podrá ser por escrito o público y lo formulará el funcionario o empleado debidamente autorizado por la DIACO.

3.8 Infractor:

Persona individual o jurídica que incurre en transgresiones a la Ley.

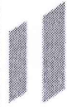
se

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
Decreto Número 006-2003	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario

5. NORMAS:

- 5.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a través del Departamento de Verificación y Vigilancia o de las Sedes Departamentales a nivel nacional, realiza la verificación de la Tenencia del Libro de Quejas autorizado a los proveedores, procediendo, a la aplicación de sanciones que correspondan, en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el Artículo 90, 69, 70 y 71 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario;
- 5.2 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- debe velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. "Artículo 54 Ley de Protección al Consumidor y Usuario";
- 5.3 El proveedor debe cumplir las disposiciones legales, que le sean aplicables según los "Artículo 17 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y los Artículos 16 al 18 de su Reglamento";
- 5.4 La verificación de la Tenencia del Libro de Quejas autorizados por parte de la DIACO, se realiza de oficio o por denuncia;
- 5.5 Todo proveedor deberá poner a disposición de los mismos en un lugar visible, el libro de quejas o cualquier medio autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-, el cual deberá de ser de fácil e irrestricto acceso al público. Este libro, debe contener como mínimo los espacios para que el consumidor anote su nombre, el tipo de reclamo y la fecha en que quedo solucionado el mismo. "Artículo 17 Ley de Protección al Consumidor y Usuario";
- 5.6 Todo proveedor que tenga agencias o sucursales deberá contar con el libro de quejas en cada una de éstas. "Artículo 17 Ley de Protección al Consumidor y Usuario";
- 5.7 Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos, serán resueltas por el Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO-;
- 5.8 Los funcionarios y empleados involucrados en el punto "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo, (según corresponda);
- 5.9 El presente manual de normas y procedimientos deja sin efecto el Instructivo de Trabajo: "VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA: TENENCIA DEL LIBRO DE QUEJAS", ME-I-ITR-DI-VLQ-01, Versión 04.

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DE ALZARADO HERRERA</small>	<small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-VTLQ-06 Versión 05
		VERIFICACIÓN TENENCIA DEL LIBRO DE QUEJAS	Página 5 de 11

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 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 el cumplimiento, en lo que corresponde, 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. Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia es responsable de:

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

6.3.2. Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- y en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;

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. Procedimiento de Tenencia de Libro de Quejas

Responsable	Actividades	Tiempo
Jefe del departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica, organiza y coordina diariamente el monitoreo de la Tenencia de Libro de Quejas; • Realiza diariamente el nombramiento de verificadores; • Establece las rutas de verificación; • Realiza la solicitud de vehículos para transporte de verificadores; • Gira instrucciones al Verificador, entrega nombramiento, ruta de verificación, boletas de Tenencia de Libro de Quejas y solicitud de vehículo. 	4 horas

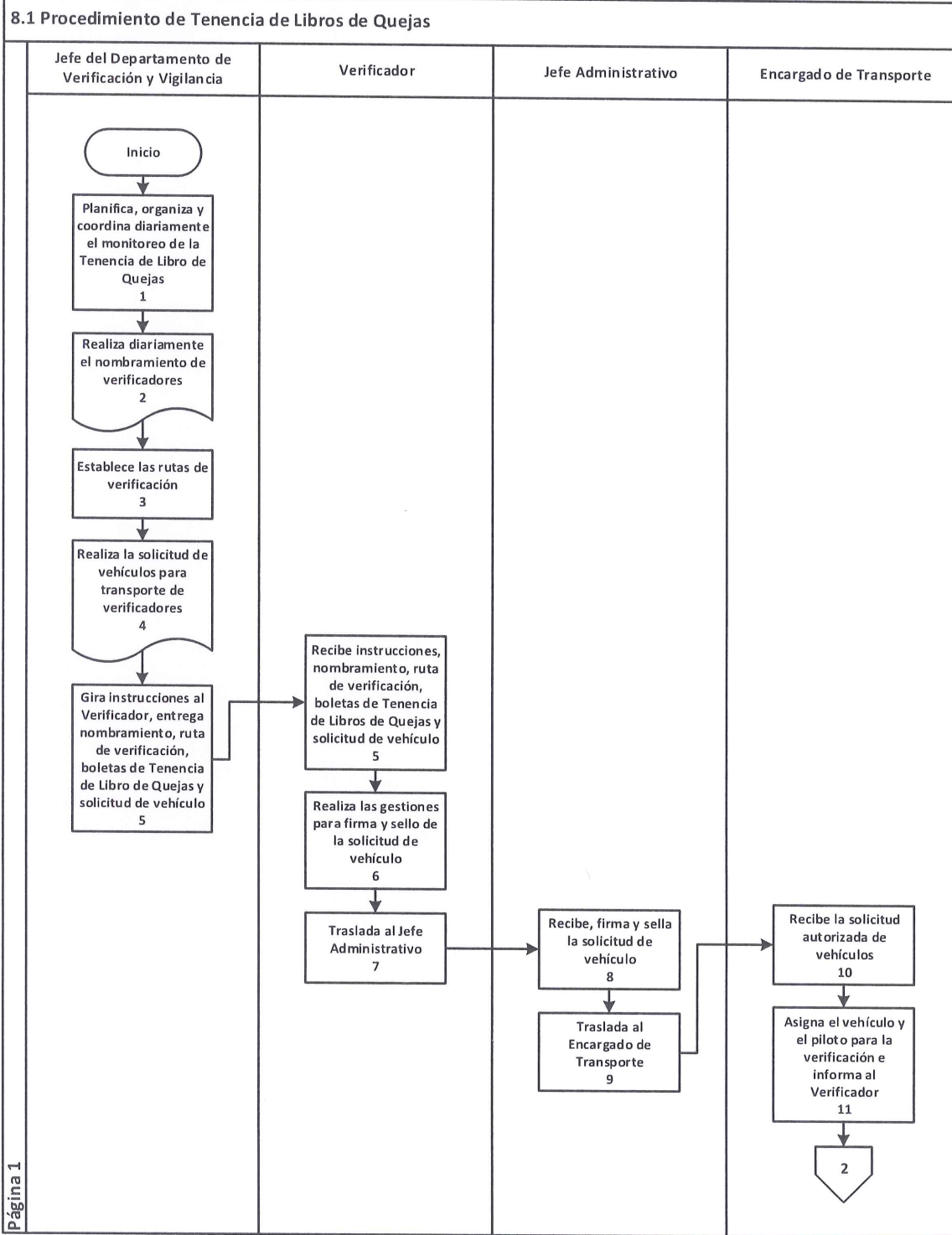
SN

Responsable	Actividades	Tiempo
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe instrucciones, nombramiento, ruta de verificación, boletas de Tenencia de Libro de Quejas y solicitud de vehículo; Realiza las gestiones para firma y sello de la solicitud de vehículo; Traslada al Jefe Administrativo. 	20 minutos
Jefe Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, firma y sella la solicitud de vehículo; Traslada al Encargado de Transporte. 	10 minutos
Encargado de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud autorizada de vehículo; Asigna el vehículo y el piloto para la verificación e informa al Verificador. 	25 minutos
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la verificación asignada de conformidad al nombramiento y especificaciones al respecto; <p>En los casos siguientes de Tenencia y No Tenencia del Libro de Quejas, se pueden presentar los siguientes escenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No cuenta con Libro de Quejas; ✓ Quejas no resueltas; ✓ Libro no Autorizado; ✓ Libro de Quejas no visible ni acceso irrestricto al público; <ul style="list-style-type: none"> Solicita al establecimiento (proveedor): patente de comercio y libro de queja, para la verificación de datos generales; Facciona acta de verificación; Entrega copia del acta al proveedor, dejando un plazo de 5 días hábiles para que se presenten los medios de descargo en virtud de la verificación. Terminada la verificación, custodia las actas originales o boletas de verificación; Realiza el informe; Traslada al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia informe y acta original. 	4 horas
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe y acta original; Cuando el proveedor cumple con los requerimientos, adjunta acta al expediente y archiva; En caso el proveedor no presente los medios de descargo en el plazo establecido, traslada el expediente al Departamento Jurídico; Informa de lo actuado al Director de la DIACO. 	2 horas

Responsable	Actividades	Tiempo
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el expediente y procede de conformidad con la ley; Solicita al Director de la DIACO firma de la Resolución por las sanciones emitidas. 	N/A
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la Resolución de las sanciones para firma; Traslada al Jefe del Departamento Jurídico para el seguimiento respectivo. 	5 minutos
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Resolución firmada y procede de conformidad con la Ley; Informa al Jefe de Verificación y Vigilancia lo actuado. 	
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia de lo actuado por el Departamento de Jurídico para los registros correspondientes. 	20 minutos

se

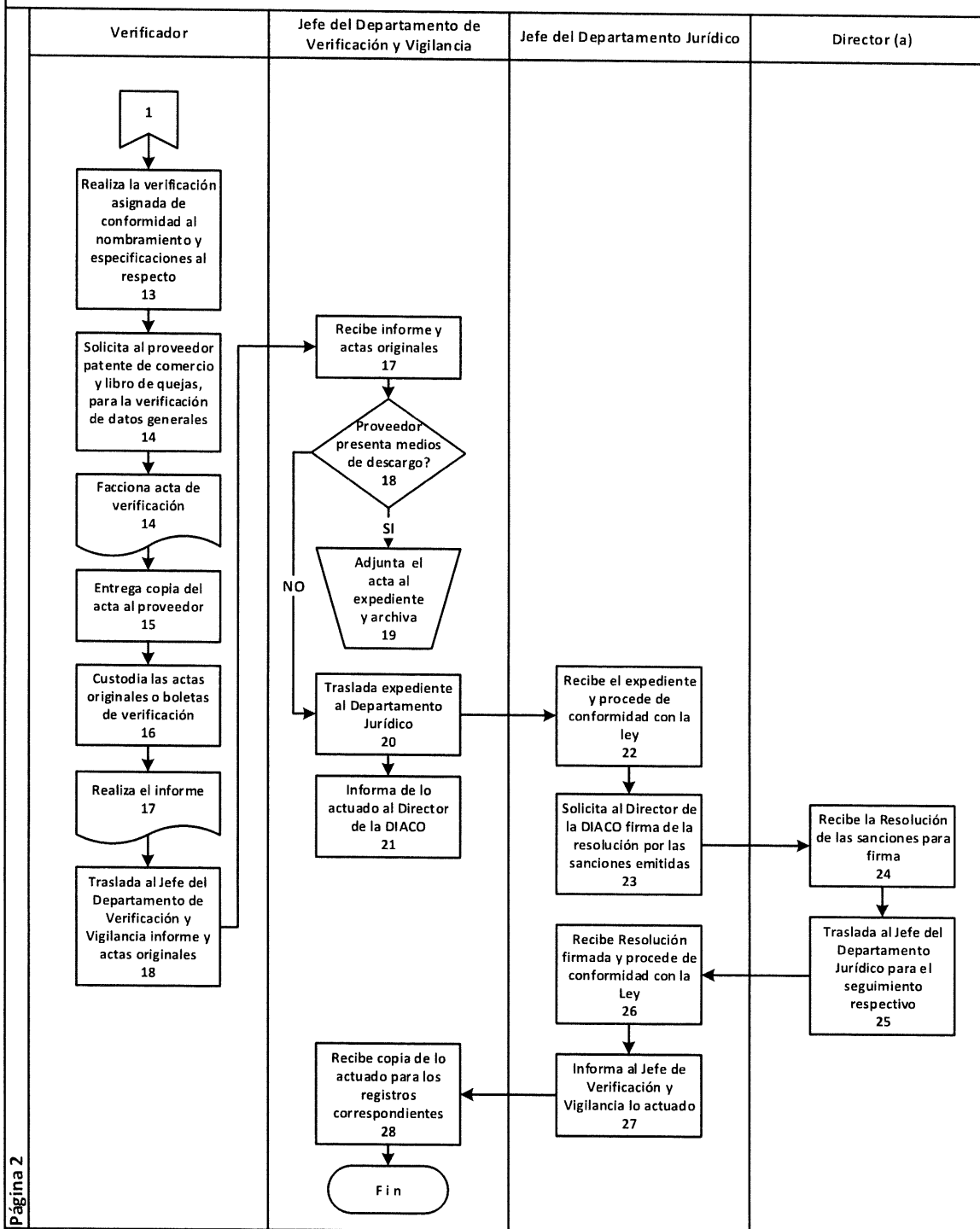
8. FLUJOGRAMA:



Página 1

se

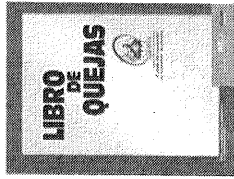
8.1 Procedimiento de Tenencia de Libros de Quejas



Se

9. ANEXO:

9.1. Registro de Comprobación de Tenencia de Libro de Quejas



Ministerio de Economía
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
 Departamento de Verificación y Vigilancia
 7a. Ave. 7-61 Zona 4, Ed. del Registro Mercantil



REGISTRO DE COMPROBACIÓN DE TENENCIA DE LIBRO DE QUEJAS

NOMBRE DEL VERIFICADOR _____

FECHA _____

No	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCION	No. RESOLUCION Y AÑO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

9.2. Acta de Verificación



Ministerio de Economía
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
 Departamento de Verificación y Vigilancia
 7a. Ave. 7-61 Zona 4, Ed. del Registro Mercantil

ACTA DE VERIFICACION

En el municipio de _____ del departamento de _____
 el día _____ de _____ del año dos mil _____, cuando son las _____ horas,
 con _____ minutos, YO; _____,

_____ como VERIFICADOR de la DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR, del MINISTERIO DE ECONOMIA, constituido en el local comercial, ubicado en

_____ de esta ciudad, donde se encuentra la empresa de nombre comercial _____, y según su Patente de Comercio que se tiene a la vista, esta inscrita en el Registro Mercantil bajo el número de Registro _____,

Folio numero _____ del libro numero _____ de categoría _____, cuyo propietario _____ y número de Identificación Tributaria _____

siendo atendido por _____ quien manifiesta ser _____ para verificar que como Proveedor, esté cumpliendo con sus obligaciones contenidas en el Decreto número cero, cero seis guión dos mil tres (006-2003) del Congreso de la República que contiene la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para lo cual se procede de la siguiente

manera: PRIMERO: Se le informa a la persona que atiende que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor esta debidamente facultada para realizar verificaciones periódicas en los establecimientos comerciales que considere oportuno, con el objeto de verificar la información relativa a las características de los bienes y productos, medidas, composición, peso, calidad, precio a la vista, instrucciones de uso, riesgos o peligros que presente su consumo o uso, condiciones de pago o garantía, fecha de fabricación y vencimiento, la cual deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español, moneda nacional, con las unidades de medidas que corresponda; constatar la existencia de publicidad engañosa, que induzca al consumidor o usuario, a error mediante ardid o engaño, así como al posible acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa de vender productos esenciales o básicos con la finalidad de provocar el alza de sus precios, de conformidad con lo conceptualizado por los artículos dieciocho (18), diecinueve (19), veinte (20), veintiuno (21), veintidós (22), veintitrés (23), veinticuatro (24), veinticinco (25), treinta y seis (36) y cincuenta y cuatro (54) literales g) y l) de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

SEGUNDO: Se le pregunta a la persona que atiende, si la empresa cuenta con el LIBRO DE QUEJAS DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, a lo que responde que (SI) (NO) cuenta con el mismo; y (SI) (NO) lo tiene a la vista, con resolución número _____

fecha: _____ de _____

TERCERO: Como resultado de la inspección ocular y de la verificación realizada se hace constar que:

CUARTO: En virtud de lo actuado y lo manifestado por la persona que atiende, en atención a su derecho de defensa que le asiste, se le otorga un plazo de cinco días hábiles para manifestarse por escrito respecto de la presente verificación, de la documentación solicitada no entregada y de cualquier medio de prueba de descargo. SE DA FE: De todo lo actuado y de haber tenido a la vista la documentación aquí relacionada y no habiendo más que hacer constar se termina la presente acta en el mismo lugar y fecha de su inicio _____ minutos después, la que consta en dos hojas de papel oficio membretado de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor -DIACO- del Ministerio de Economía, utilizadas ambas en anverso y reverso. Se da lectura íntegra a todo lo actuado a la persona que atiende, quien enterada de su contenido, objeto, validez y efectos legales que se derivan acepta, ratifica y firma la presente acta que sello y firma. Se hace constar que la persona que atendió (SI) (NO) firmó. Se le entrega una copia fiel y exacta de la misma.

ce