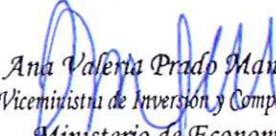


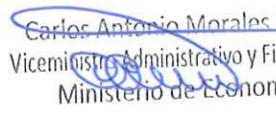
 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-12
		Versión 03
		Página 1 de 9

RELACIONES INTERNACIONALES

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Ana Valeria Prado Mancilla	Viceministra de Inversión y Competencia	13/06/2025	 <i>Ana Valeria Prado Mancilla</i> Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía



Revisado y actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Claudia Karina Donis Saénz	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	10/06/2025	 Lcda. Claudia Karina Donis Saénz, MSc. Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Carlos Antonio Morales Maza	Viceministro Administrativo y Financiero	03/06/2025	 Carlos Antonio Morales Maza Viceministro Administrativo y Financiero Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **18/06/2025**



ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS	3
5. BASE LEGAL	4
6. NORMAS.....	4
7. RESPONSABILIDADES.....	5
8. PROCEDIMIENTO	6
9. FLUJOGRAMA.....	8
10. ANEXOS	9

 <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA</p>	<p>Manual de Normas y Procedimientos</p>	<p>ME-VIC-DIACO-MNP-12</p>
		<p>Versión 03</p>
		<p>Página 3 de 9</p>

1. OBJETIVO

Promover el intercambio de información, experiencias y asistencia técnica 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) es miembro.

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

3.1. Organismos Internacionales: Entidades conformadas por países que trabajan en conjunto para alcanzar objetivos comunes.

3.2. Buenas Prácticas: Procesos, actividades o experiencias que han demostrado ser exitosas y que pueden ser recomendadas para mejorar la eficiencia de las entidades.

3.3. Comisión de Promoción de la Competencia y Defensa de los Derechos del Consumidor en América Latina (COMPAL): Iniciativa de cooperación entre varios países de América Latina, que busca promover la competencia y la protección de los derechos de los consumidores mediante el intercambio de información, mejores prácticas y asistencia técnica entre las autoridades responsables en cada país. Además, COMPAL es un programa de la UNCTAD (Conferencia de la Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo) que tiene como objetivo fortalecer las capacidades institucionales y mejorar la efectividad de las políticas en materia de competencia y protección al consumidor en la región.

3.4. Cooperación Técnica: Proceso de transferencia de conocimientos y experiencias entre países para apoyar el desarrollo y las capacidades en las gestiones que realizan.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

4.1. CONCADECO: Consejo Centroamericano de Agencias de Protección al Consumidor.

4.2. DIACO: Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

4.3. FIAGC: Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección del Consumidor.

4.4. OEA: Organización de Estados Americanos.

4.5. RCSS: Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos.

4.6. SICA: Sistema de Integración Centroamericana.

4.7. UNCTAD: Conferencia de la Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

5. BASE LEGAL

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República, de fecha 29 de febrero de 2024.	Ley de Tarjetas de Crédito.
Decreto número 6-2003 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 10 de marzo de 2003.	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 Gubernativo número 777-2003, 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.

6. NORMAS

- 6.1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) debe de promover la comunicación constante con organismos internacionales responsables de temas relativos a la defensa de los consumidores y usuarios.
- 6.2. La DIACO debe coordinar la asistencia técnica con organismos internacionales sobre temas de interés común que contribuyan a la defensa de los consumidores y usuarios en actividades comerciales y financieras relacionadas con las tarjetas de crédito.
- 6.3. El Técnico o Profesional asignado de relaciones internacionales debe realizar las gestiones pertinentes para que la DIACO participe en las distintas actividades internacionales, con el fin de adoptar buenas prácticas que contribuyan a la protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las actividades de consumo y financieras relacionadas con las tarjetas de crédito.
- 6.4. La DIACO, podrá solicitar información relevante a los organismos internacionales sobre las actividades en desarrollo o próximas a implementarse, orientadas a la defensa, protección y educación de los consumidores y usuarios.
- 6.5. Los funcionarios, servidores públicos y personal que intervienen en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de este según corresponda.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-12
		Versión 03
		Página 5 de 9

6.6. 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) y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) de Inversión y Competencia.

6.7. El presente manual deja sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos: "RELACIONES INTERNACIONALES", ME-VIC-DIACO-MNP- 12, Versión 02.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Viceministro (a) de Inversión y Competencia es responsable de:

7.1.1. Aprobar, firmar y sellar el manual de normas y procedimientos.

7.2. Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) es responsable de:

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

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

7.2.3. Dar cumplimiento a la correcta aplicación del manual.

7.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

7.3. Personal designado por la Autoridad Propietaria para actualizar el manual de normas y procedimientos es el responsable de:

7.3.1. 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.

7.3.2. Garantizar que el contenido del manual responde al proceso que norma y documenta.

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

7.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "8. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

2

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-12
		Versión 03
		Página 6 de 9

8. PROCEDIMIENTO

8.1. 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 información, iniciativas o 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 en actividades de consumo y financieras relacionadas con las tarjetas de crédito.	1 día
	3	Recibe la información y elabora informe ejecutivo y lo traslada a la Dirección.	4 días
Director (a) y Subdirector (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	4	Recibe el informe ejecutivo y con base a ello asigna, si es pertinente, al personal idóneo 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 la Dirección 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 6.3)	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 días
	7	Traslada al Director (a) y Subdirector (a) de la Dirección Atención y Asistencia al Consumidor, los informes ejecutivos de las reuniones, acciones y planes de trabajo elaborados.	4 días
Director (a) y Subdirector (a) de la Dirección 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 de acuerdo con los grupos de trabajo o temas abordados en las distintas reuniones sostenidas en beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos, y gira instrucciones para dar el seguimiento correspondiente.	2 días



MINISTERIO DE ECONOMÍA
GUATEMALA

Manual de Normas y Procedimientos

ME-VIC-DIACO-MNP-12

Versión 03

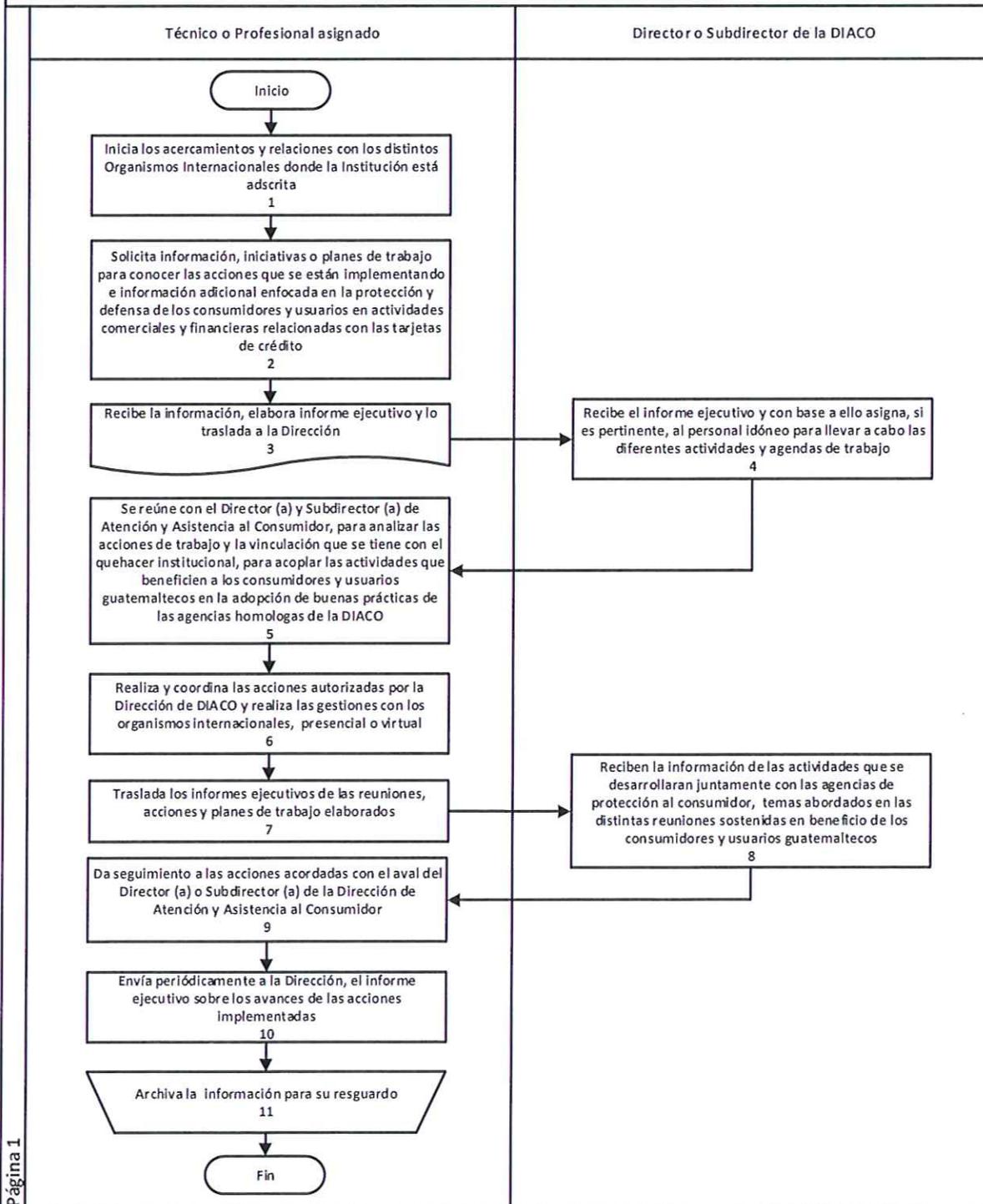
Página 7 de 9

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Técnico o Profesional asignado	9	Da seguimiento a las acciones acordadas con el aval del Director (a) o Subdirector (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.	1 día
	10	Envía periódicamente a la Dirección el informe ejecutivo sobre los avances de las acciones implementadas.	7 días
	11	Archiva la información para su resguardo. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	2 días



9. FLUJOGRAMA

9.1 Procedimiento: Relaciones Internacionales



ll

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-12
		Versión 03
		Página 9 de 9

10. ANEXOS

(NO APLICA)

4