
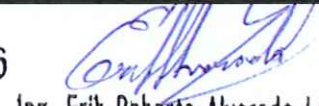



ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MEDIO DEL CENTRO DE
INFORMACIÓN – CEINFORMA –

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Valeria Prado	Viceministra de Inversión y Competencia	11 MAR. 2026	 Ana Valeria Prado Mancilla Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía




Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Dr. Pablo Alexander Pineda	Director del Sistema Nacional de la Calidad	05 MAR. 2026	 Dr. Pablo Alexander Pineda Morales Director Dirección del Sistema Nacional de la Calidad Ministerio de Economía

Elaborado / Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Ing. Erik Roberto Alvarado López	Encargado del Centro Información	05 MAR. 2026	 Ing. Erik Roberto Alvarado López Encargado del Centro de Información -CEINFORMA Dirección del Sistema Nacional de la Calidad

Verificación Metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos	Directora de Desarrollo Institucional	04 MAR. 2026	 Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:

12 MAR. 2026

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DSNC-MNP-06
		Versión 01
		Página 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir para la atención de las solicitudes de información o consulta que ingresen por medio del Centro de Información – CEINFORMA –.

2. ALCANCE

El presente manual aplica al personal de CEINFORMA, así como a las unidades administrativas a las que se les requiera complementar información para la adecuada atención de las solicitudes recibidas.

3. DEFINICIONES

3.1. Datos sensibles o datos personales sensibles:

Datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o hechos o a circunstancias de su vida privada o actividad tales como los hábitos personales, de origen racial, el origen étnico, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos, preferencia o vida sexual, situación moral y familiar u otras cuestiones íntimas de similar naturaleza.

3.2. Información:

Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada. (RAE).

3.3. Información confidencial:

Es toda información en poder de los sujetos obligados que, por mandato constitucional o disposición expresa de una ley, tenga acceso restringido o haya sido entregada por personas individuales o jurídicas bajo garantía de confidencialidad.


3.4. Información pública:

Es la información en poder de los sujetos obligados contenida en los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos pueden estar en cualquier medio escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico y que no sea confidencial ni estar clasificado como temporalmente reservado.

3.5. Información reservada:

Información pública cuyo acceso se encuentra temporalmente restringido por disposición expresa de una ley, o haya sido clasificada como tal, siguiendo el procedimiento establecido por la Ley de acceso a la información pública decreto 57-2008.



	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DSNC-MNP-06
		Versión 01
		Página 4 de 8

3.6. Interesado:

Persona o unidad que presenta la solicitud o consulta en el Centro de Información.

3.7. Solicitud:

Acción de pedir o buscar algo con diligencia y cuidado.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

4.1. CEINFORMA: Centro de información.

4.2. CENAME: Centro Nacional de Metrología.

4.3. COGUANOR: Comisión Guatemalteca de Normas.

4.4. CRETEC: Comisión Nacional de Reglamentación Técnica.

4.5. DSNC: Dirección del Sistema Nacional de la Calidad.

4.6. MINECO: Ministerio de Economía.


4.7. OGA: Oficina Guatemalteca de Acreditación.

4.8. UAIP: Unidad de Acceso a la Información Pública.

5. BASE LEGAL

Documentos	
Número o código del documento	Descripción
Asamblea Nacional Constituyente, de fecha 31 de mayo 1985	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 23 de octubre de 2008	Ley de Acceso a la Información Pública
Decreto 78-2005 del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 8 de diciembre 2005	Ley del Sistema Nacional de la Calidad
Acuerdo Gubernativo 211-2019 del Vicepresidente de la República de Guatemala en funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía
Acuerdo Ministerial 762-2019 del MINECO, de fecha 19 de noviembre de 2019	Estructura orgánica interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía

OYA SA

	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DSNC-MNP-06
		Versión 01
		Página 5 de 8

6. NORMAS

- 6.1. La elaboración y actualización del presente Manual es responsabilidad del personal de CEINFORMA.
- 6.2. La aplicación del presente Manual es de observancia general para todas las unidades administrativas que conforman la Unidad Ejecutora 104, Dirección del Sistema Nacional de la Calidad.
- 6.3. Las solicitudes pueden ingresar por cualquier tipo de medio (oral, escrito: correo electrónico, formato de solicitud de información pública UAIP, portal electrónico, carta, audiovisual, u otro) y debe ser registrada y atendida de conformidad a los procedimientos de la UAIP.
- 6.4. Cualquier funcionario, servidor público, contratista por servicios técnicos o profesionales de la unidad ejecutora 104, Dirección del Sistema Nacional de la Calidad, podrá recibir, gestionar y trasladar consultas o solicitudes de información; y deberá cumplir con lo establecido en el presente Manual.
- 6.5. Situaciones no previstas en el presente Manual serán resueltas por el Director (a) del Sistema Nacional de la Calidad y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) de Inversión y Competencia.

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) del Sistema Nacional de la Calidad es el 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. Encargado del Centro de Información es el responsable de:

- 7.3.1. Actualizar oportunamente el manual con instrucciones del Director (a) de Administración del Comercio Exterior, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 7.3.2. Firmar y sellar el manual, garantizando que su contenido 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.



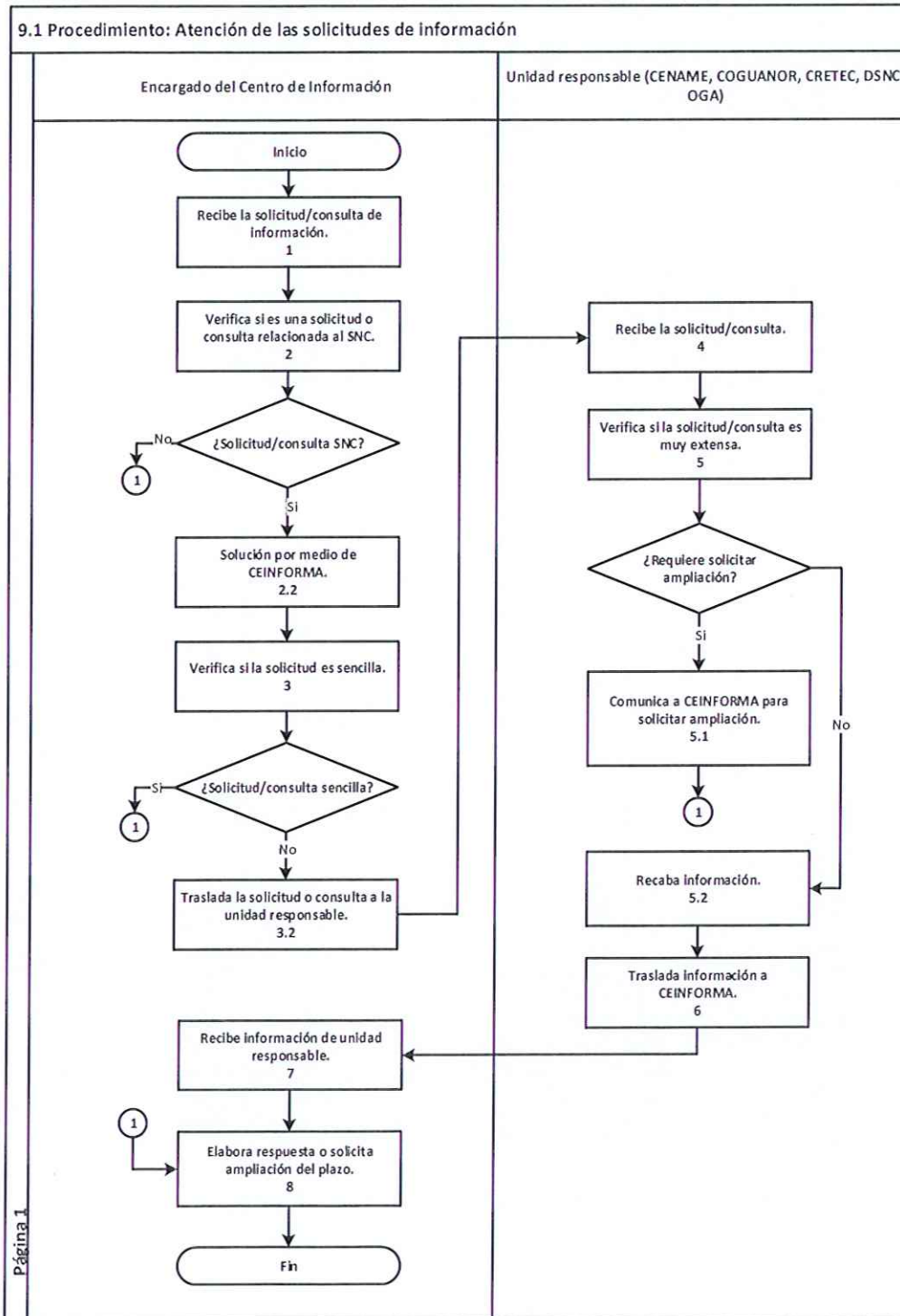
8. PROCEDIMIENTO

8.1. Atención de las solicitudes de información

Responsable	No.	Actividad	Tiempo
Encargado del Centro de Información	1.	Recibe la solicitud o consulta de información (Ver norma 6.3).	1 minuto
	2.	Verifica si es una solicitud o consulta relacionada al SNC.	5 minutos
	2.1.	No es una solicitud o consulta sobre el SNC: Continúa al paso 8.	5 minutos
	2.2.	Si es una solicitud o consulta sobre el SNC: Soluciona por medio de CEINFORMA.	0.5 día
	3.	Verifica si la solicitud o consulta es sencilla o bien, requiere traslado a las unidades responsables.	10 minutos
	3.1.	Si es una solicitud o consulta sencilla: Continúa al paso 8.	0.5 día
	3.2.	No es una solicitud o consulta sencilla: Se traslada a la Unidad responsable.	5 minutos
Unidad responsable (CENAME, COGUANOR, CRETEC, DSNC, OGA)	4.	Recibe la solicitud o consulta asignada de acuerdo con la temática a responder.	10 minutos
	5.	Verifica si la solicitud o consulta es muy extensa y requiere ampliación de entrega, debido al volumen y extensión del requerimiento.	5 minutos
	5.1.	Si requiere ampliación: Comunica al encargado de CEINFORMA para solicitar ampliación. Continúa al paso 8.	5 minutos
	5.2.	No requiere un mayor plazo: Recaba la información. Genera respuesta al interesado.	5 días
	6.	Traslada la información a CEINFORMA para realizar la respuesta a quien presentó la solicitud/consulta.	10 minutos
Encargado del Centro de Información	7.	Recibe la información de unidad responsable.	0.5 día
	8.	Traslada la solicitud de ampliación o la respuesta al interesado, o en su defecto a la UAIP. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	10 min


09/3
EF

9. FLUJOGRAMA



Página 1


Handwritten signature and initials

 <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA</p>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DSNC-MNP-06
		Versión 01
		Página 8 de 8

10. ANEXOS

(NO APLICAN)

OK.
57

 <p>MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA</p>	<p>Manual de Normas y Procedimientos</p>	<p>ME-VIC-DSNC-MNP-06</p>
		<p>Versión 01</p>
		<p>Página 2 de 8</p>

INDICE

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

OP. 14