

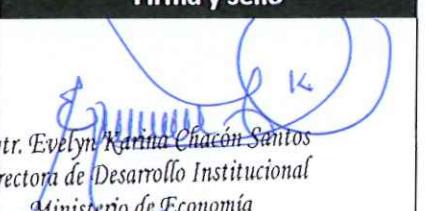


DENUNCIAS DE LA DIACO ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Ana Valeria Prado Mancilla	Viceministra de Inversión y Competencia	03 DIC. 2025	 Ana Valeria Prado Mancilla Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
MSc. Leslie Yvonne Tzicap González	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	25 NOV. 2025	 M.S.C. Leslie Yvonne Tzicap González Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Maritza Elizabeth Medina Arita	Jefe del Departamento Legal	25 NOV. 2025	 Maritza Elizabeth Medina Arita Jefe Departamento Legal Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA

Verificación Metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos	Directora de Desarrollo Institucional	10 NOV. 2025	 Mgtr. Evelyn Karina Chacón Santos Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de:

08 DIC. 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. PROCEDIMIENTOS.....	6
9. FLUJOGRAMAS.....	8
10. ANEXOS .....	10

 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> GUATEMALA	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-15</b> <b>Versión 07</b> <b>Página 3 de 10</b>
---	--	--

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para presentar denuncias de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor ante el Ministerio Público, por la presunción de la comisión de un delito contrario a los derechos de los consumidores y usuarios de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

## 2. ALCANCE

El presente manual es aplicable a las investigaciones a cargo de DIACO, conforme a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para establecer la comisión de un delito descrito en una queja, que dé lugar a una denuncia ante el Ministerio Público.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. Consumidores:** Personas individuales o jurídicas 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.

**3.2. Delito:** Es una acción típica, antijurídica y culpable, conducta humana consciente y voluntaria que produce un efecto en el mundo exterior (acción) que se encuentra prohibida por la ley (tipicidad) la cual es contra derecho (antijuridicidad) y que la persona ha incumplido a pesar de que conoce y valora la norma (culpabilidad).

**3.3. Denuncia:** Comunicación por escrito al Ministerio Público, sobre el conocimiento que tuviere acerca de la presunción de la comisión de un delito.

**3.4. Ministerio Público:** Institución auxiliar de la administración pública y de los tribunales con funciones autónomas cuyos fines son velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país y encargado de ejercer la persecución penal.

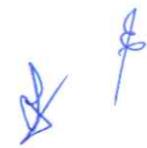
**3.5. Profesional (Abogado):** Licenciado en derecho que ofrece profesionalmente asesoramiento jurídico y que ejerce la defensa de las partes en los procesos judiciales o en los procedimientos administrativos.

**3.6. Queja:** Acusación por escrito ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), quien llevará cabo un proceso administrativo contra los responsables de la violación de los derechos de los consumidores y usuarios.

## 4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

**4.1. DIACO:** Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

**4.2. MINECO:** Ministerio de Economía.





## 5. BASE LEGAL

Base Legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
Decreto Número 40-94 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley Orgánica del Ministerio Público.
Decreto Número 51-92 del Congreso de la República de Guatemala.	Código Procesal Penal.
Decreto Número 02-89 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley del Organismo Judicial.
Decreto Número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala.	Código Penal.
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 del Presidente de la República de Guatemala, 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), a través del Departamento Legal realiza las denuncias ante Ministerio Público por la presunción de la comisión de un delito el cual debe informar a la autoridad competente bajo pena de incurrir en responsabilidad, de conformidad con lo establecido en el Artículo 68 y 99 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, y Artículo 457 del Código Penal.
- 6.2. 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 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario".

 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> GUATEMALA	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-15</b> <b>Versión 07</b> <b>Página 5 de 10</b>
---	--	--

- 6.3. 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 éste según corresponda.
- 6.4. 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) y en caso de fuerza mayor serán resueltos por el Viceministro (a) de Inversión y Competencia.
- 6.5. El presente manual deja sin efecto el manual de normas y procedimientos: “DENUNCIAS AL MINISTERIO PÚBLICO”, ME-VIC-DIACO-MNP-DMP-15, Versión 06.

## 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 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. **Jefe (a) del Departamento Legal es responsable de:**
  - 7.3.1. Actualizar oportunamente el manual con instrucciones del (la) Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), 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.



 <b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b> GUATEMALA	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-15</b>
		<b>Versión 07</b>
		<b>Página 6 de 10</b>

## 8. PROCEDIMIENTOS

### 8.1. Denuncias de la DIACO ante el Ministerio Público

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>
<b>Jefe del Departamento Legal</b>	1	Recibe y analiza los documentos remitidos por la Dirección o generados dentro del Departamento Legal, con el fin de determinar la posible comisión de un delito.	1 día
	2	Traslada la documentación a la Secretaría del Departamento Legal para que mediante oficio la remita al Auxiliar Legal.	
<b>Secretaría del Departamento Legal</b>	3	Recibe y traslada mediante oficio la documentación para la elaboración de la denuncia y la prestación del auxilio profesional al Auxiliar Legal que cuente con calidad de abogado.	1 día
<b>Auxiliar Legal (Abogado)</b>	4	Recibe la documentación y elabora la denuncia.	1 día
	5	Traslada la denuncia con copia del expediente al Jefe del Departamento Legal para su revisión y observaciones.	
<b>Jefe del Departamento Legal</b>	6	Recibe la denuncia correspondiente con copia del expediente y verifica si existen observaciones.	1 día
	6.1	<b>Sí existen observaciones</b> , devuelve la denuncia y copia del expediente al Auxiliar Legal (Abogado) para correcciones. (Regresa al paso 5)	
	6.2	<b>No existen observaciones</b> , traslada la denuncia y copia del expediente al Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.	
<b>Director (a) de la DIACO</b>	7	Recibe la copia del expediente y firma la denuncia.	1 día
	8	Traslada la denuncia firmada y copia del expediente al Auxiliar Legal (Abogado).	

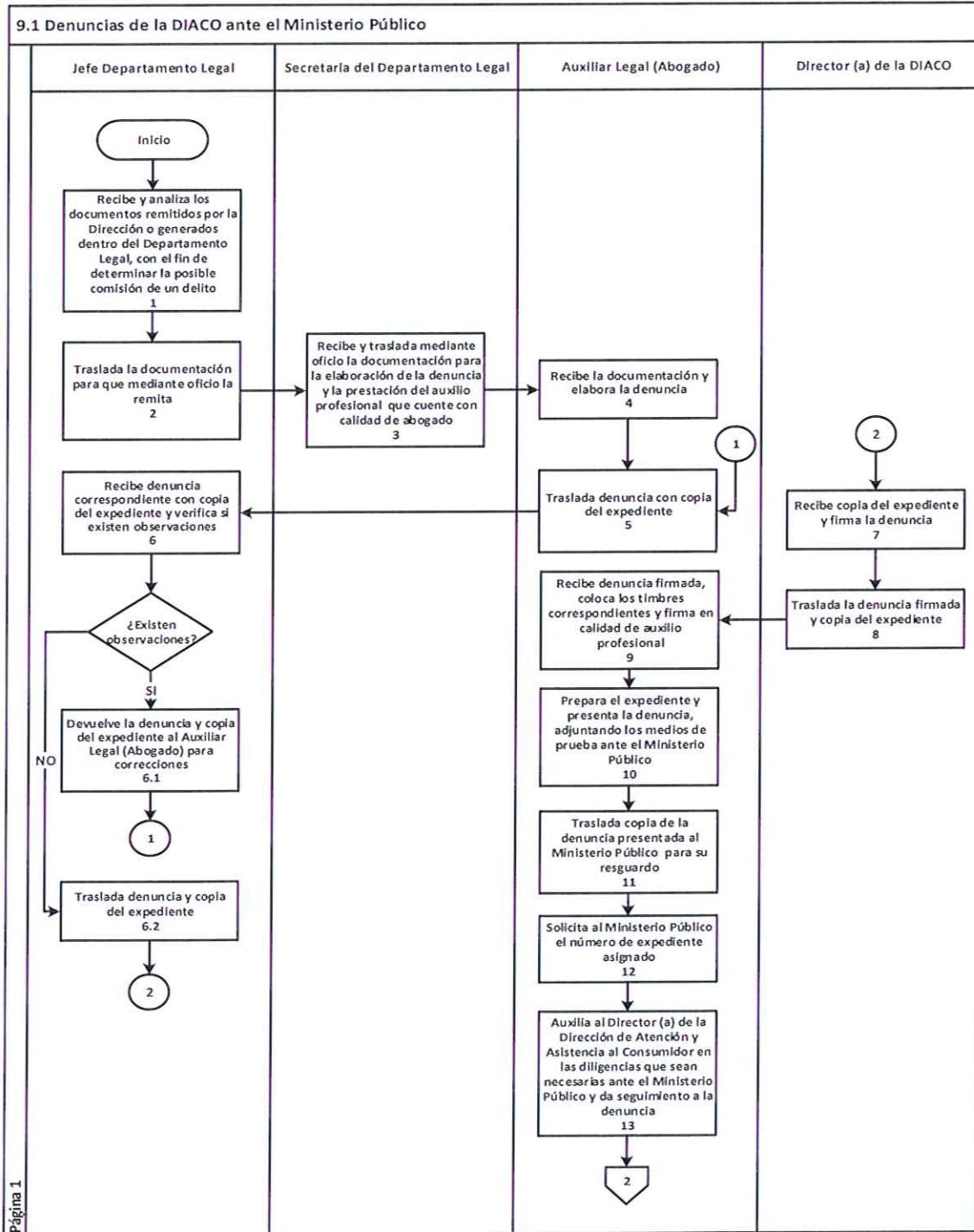




Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Auxiliar Legal (Abogado)	9	Recibe denuncia firmada, coloca los timbres correspondientes y firma en calidad de auxilio profesional.	1 día
	10	Prepara el expediente y presenta la denuncia, adjuntando los medios de prueba ante el Ministerio Público.	
	11	Traslada la copia de la denuncia presentada al Ministerio Público al Jefe del Departamento Legal para su resguardo.	
	12	Solicita al Ministerio Público el número de expediente asignado.	Sujeto al tiempo del órgano o dependencia
	13	Auxilia al Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor en las diligencias que sean necesarias ante el Ministerio Público y da seguimiento a la denuncia.	
Jefe del Departamento Legal	14	Traslada el expediente de queja al Auxiliar Legal responsable del expediente para emitir resolución final de archivo.	1 día
Auxiliar Legal	15	Recibe la copia de la denuncia.	1 día
	16	Emite la resolución final de archivo.	
	17	Traslada la resolución final de archivo al Jefe del Departamento Legal para firma.	
Jefe del Departamento Legal	18	Recibe, revisa y firma la resolución final de archivo.	1 día
	19	Traslada la resolución final de archivo al Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor para firma.	1 día
Director (a) de la DIACO	20	Recibe y firma la resolución final de archivo.	1 día
	21	Traslada la resolución final de archivo a la Secretaría del Departamento Legal.	
Secretaría del Departamento Legal	22	Recibe el expediente y la resolución final de archivo firmada por el Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.	1 día
	23	Traslada el expediente y la resolución al Auxiliar Legal para su archivo correspondiente.	
Auxiliar Legal	24	Recibe y archiva el expediente y la resolución final. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	

## 9. FLUJOGRAMAS

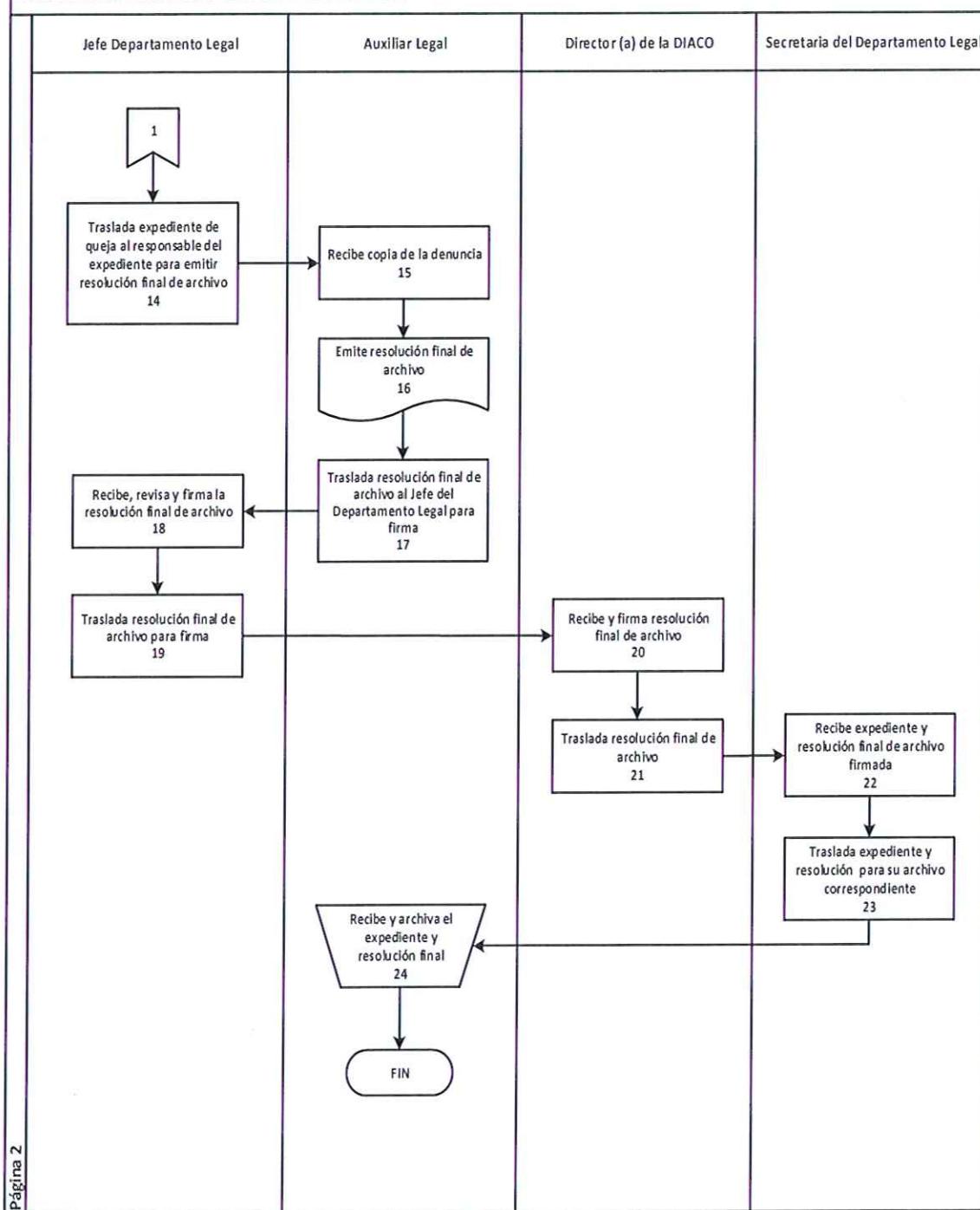
## 9.1 Denuncias de la DIACO ante el Ministerio Público



2



9.1 Denuncias de la DIACO ante el Ministerio Público





MINISTERIO DE ECONOMÍA  
GUATEMALA

Manual de Normas y Procedimientos

ME-VIC-DIACO-MNP-15

Versión 07

Página 10 de 10

**10. ANEXOS**

(NO APLICA)