



MINISTERIO DE ECONOMÍA
GUATEMALA

Manual de Normas y Procedimientos

ME-VIC-DIACO-MNP-14

Versión 07

Página 1 de 11

SOLICITUD DE PROCESO ECONÓMICO COACTIVO
A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN (PGN)

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.....	5
7. RESPONSABILIDADES.....	5
8. PROCEDIMIENTOS.....	6
9. FLUJOGRAMAS.....	9
10. ANEXOS	11



 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-14 Versión 07 Página 3 de 11
---	--	--

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que realiza la Dirección de Asistencia al Consumidor (DIACO), a través del Departamento Legal, para gestionar la solicitud de proceso económico coactivo ante la Procuraduría General de la Nación (PGN), con el fin de exigir el cobro de multas no pagadas por los proveedores sancionados, conforme al artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

2. ALCANCE

El presente manual aplica al Departamento Legal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, encargado de solicitar el inicio del proceso económico coactivo para exigir el cobro de las multas no pagadas por los proveedores sancionados ante la Procuraduría General de la Nación (PGN).

3. DEFINICIONES

- 3.1 **Certificación:** Título ejecutivo suficiente para fundamentar el cobro de una multa impuesta y no pagada a través del proceso Económico Coactivo.
- 3.2 **Consumidor:** Persona individual o jurídica de carácter público 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 **Procuraduría General de la Nación:** Institución pública que según mandato constitucional sus funciones están orientadas a la asesoría jurídica y consultoría de la administración pública, ejerciendo la personería del Estado de Guatemala a través del Procurador General de la Nación.
- 3.4 **Proceso Económico Coactivo:** Procedimiento de ejecución que persigue el cumplimiento de una obligación de los particulares a favor del estado; la jurisdicción la ejercen los juzgados de lo económico-coactivo y las salas del tribunal de cuentas.
- 3.5 **Proveedor:** Persona Individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que, en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores o usuarios en el territorio nacional y por las que cobre precio o tarifa.
- 3.6 **Providencia:** Resolución de trámite por medio de la cual se trasladan actuaciones a la Procuraduría General de la Nación (PGN) para solicitar el inicio del proceso Económico Coactivo.





- 3.7 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.
- 3.8 Resolución Firme:** Documento emitido por autoridad competente que pone fin al procedimiento administrativo del cual no habrá acción o recurso pendiente de resolver.
- 3.9 Usuario:** Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

4. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

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

4.2. PGN: Procuraduría General de la Nación.

5. BASE LEGAL

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Decreto 2-89, del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 28 de marzo de 1989.	Ley del Organismo Judicial.
Decreto 006-2003, del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 18 de febrero de 2003.	Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
Decreto 119-96, del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 21 de noviembre de 1996.	Ley de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 512, del Congreso de la República de Guatemala, de fecha 25 de mayo de 1948.	Ley Orgánica de la Procuraduría General de la Nación (PGN).
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 777-2003 del Ministerio de Economía, 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.

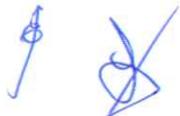
 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-14 Versión 07 Página 5 de 11
---	--	--

6. NORMAS

- 6.1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), a través del Departamento Legal, deberá gestionar el trámite administrativo para solicitar el proceso económico coactivo ante la Procuraduría General de la Nación (PGN), con el fin de exigir el cobro de las multas no pagadas por los proveedores sancionados mediante resolución emitida por la DIACO, conforme al artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 6.2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) debe velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, así como por el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores, conforme al artículo 54 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 6.3. Todos los proveedores deben cumplir las disposiciones legales que le sean aplicables, conforme al artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 6.4. Al recibir el proveedor la notificación de la resolución final podrá interponer el Recurso de Revocatoria en un plazo de cinco días hábiles. Para ello, DIACO deberá realizar un informe circunstanciado para elevar al Ministerio de Economía para la prosecución del recurso.
- 6.5. En caso de que el proveedor al recibir la notificación de la resolución final no interponga recurso de revocatoria, podrá realizar el pago de la multa correspondiente e informar a la DIACO sobre el cumplimiento de esta.
- 6.6. Los funcionarios, servidores públicos y personal que interviene en el numeral “8. PROCEDIMIENTOS” del presente manual de normas y procedimientos son corresponsables del contenido y cumplimiento de este según corresponda.
- 6.7. 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 por el (la) Viceministro (a) de Inversión y Competencia.
- 6.8. El presente manual deja sin efecto el Manual de Normas y Procedimientos: “SOLICITUD DE PROCESO ECONÓMICO COACTIVO A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN”, ME-VIC-DIACO-MNP-SPEC PGN-14, 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.

8. PROCEDIMIENTOS

8.1. Solicitud del Proceso Económico Coactivo a la Procuraduría General de la Nación (PGN)

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Notificador	1	Recibe de la Secretaría del Departamento Legal la notificación de la resolución final.	1 día
	2	Realiza ruta de notificación.	
	3	Solicita vehículo, gestiona firma y sello de autorización.	
	4	Traslada la solicitud de vehículo al Jefe Administrativo de la DIACO para firma y sello.	
	5	Recibe la autorización de vehículo firmada y sellada.	
	6	Notifica la resolución final al proveedor.	
	7	Entrega al Auxiliar Legal encargado del expediente la notificación realizada.	



Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Auxiliar Legal	8	Recibe la notificación realizada y la resguarda en el expediente correspondiente, quedando en espera del cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley para su seguimiento.	5 días
	9	Solicita al Departamento Financiero un informe para verificar si el proveedor realizó el pago de la multa correspondiente, en caso de que el proveedor no haya presentado Recurso de Revocatoria.	
	9.1	Sí se realizó el pago de multa , emite la resolución correspondiente por pago de multa y finaliza expediente.	
	9.2	No se realizó el pago de multa , elabora providencia y certificación de la resolución para solicitar a la Procuraduría General de la Nación el inicio del proceso Económico Coactivo.	
	10	Traslada providencia y certificación de la resolución al Jefe Departamento Legal para revisión y firma.	
Jefe del Departamento Legal	11	Recibe y revisa providencia y certificación de la resolución.	1 día
	12	Otorga visto bueno de la providencia y certificación.	
	13	Traslada junto con el expediente al Director (a) de la DIACO para firma.	
Director (a) de la DIACO	14	Recibe, firma y sella la providencia y certificación de la resolución, y devuelve junto con el expediente a la Secretaría del Departamento Legal.	1 día
Secretaría del Departamento Legal	15	Recibe el expediente con la providencia y certificación.	1 día
	16	Entrega la providencia y certificación firmadas y selladas al Notificador de la DIACO para la comisión de entrega.	

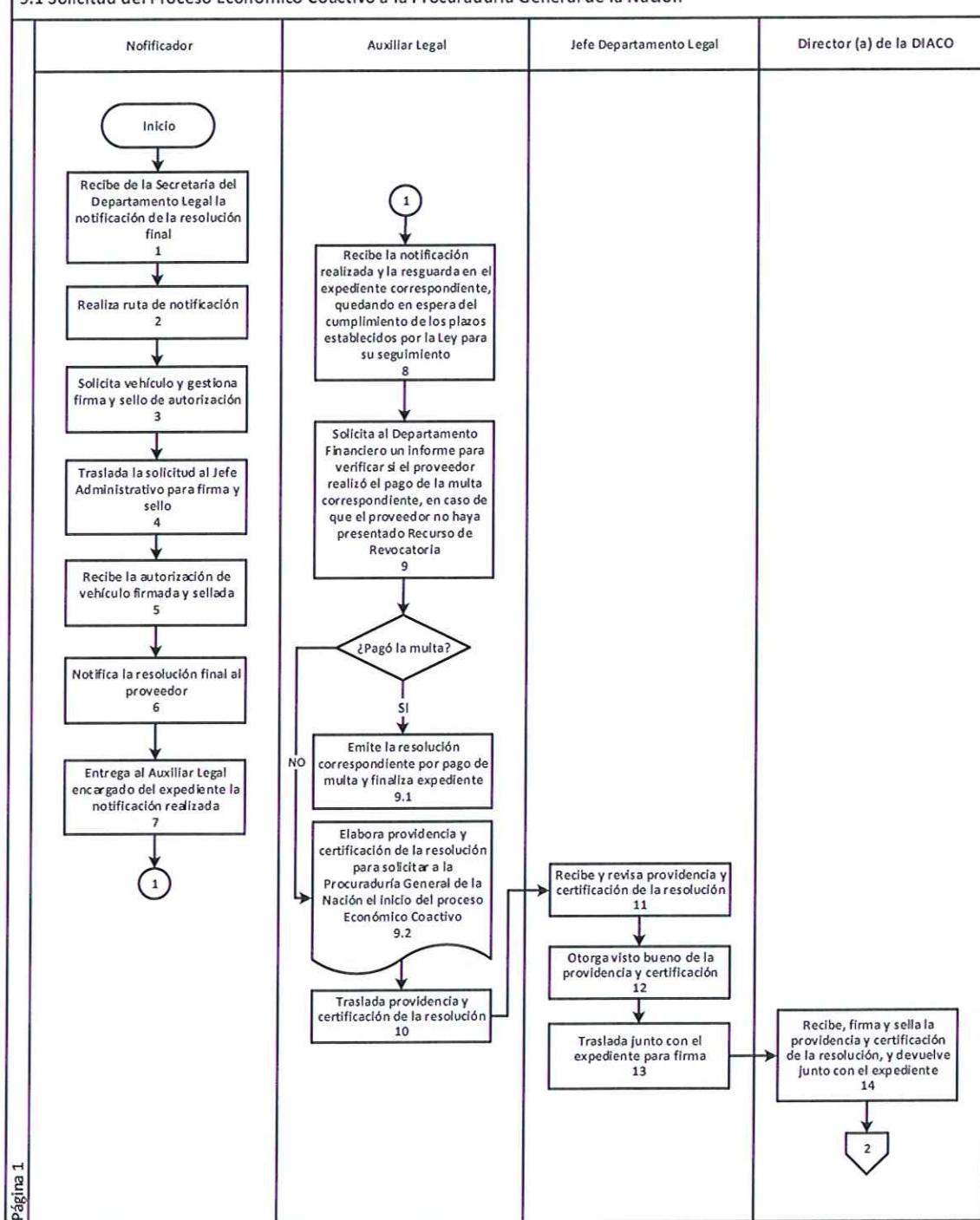


Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Notificador	17	Recibe providencia de traslado y certificación de la resolución correspondiente para entregar al Departamento de Abogacía del Estado Área Civil de la Procuraduría General de la Nación (PGN).	1 día
	18	Realiza el procedimiento de ruta de notificación y solicitud de vehículo.	
	19	Entrega la Providencia y certificación de la resolución al Departamento de Abogacía del Estado Área Civil de la Procuraduría General de la Nación (PGN), en la cual firman la constancia de recibido.	
	20	Hace entrega de la copia firmada y sellada de la providencia y certificación de la resolución al Auxiliar Legal.	
Auxiliar Legal	21	Recibe la copia de la providencia y certificación de la resolución correspondiente con la constancia de recibido del Departamento de Abogacía del Estado Área Civil de la Procuraduría General de la Nación (PGN) y archiva en el expediente. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	1 día



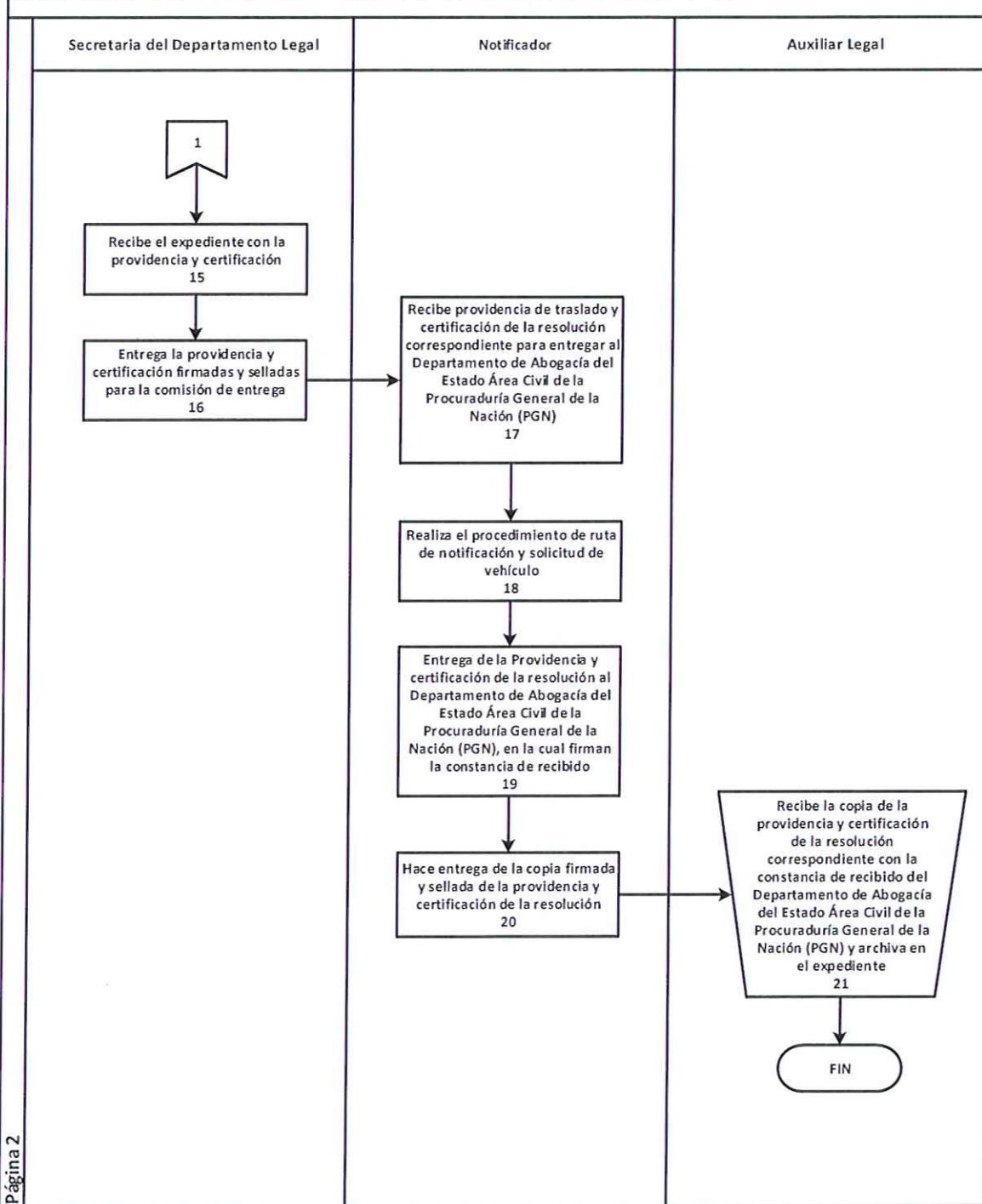
9. FLUJOGRAMAS

9.1 Solicitud del Proceso Económico Coactivo a la Procuraduría General de la Nación





9.1 Solicitud del Proceso Económico Coactivo a la Procuraduría General de la Nación





MINISTERIO DE ECONOMÍA
GUATEMALA

Manual de Normas y Procedimientos

ME-VIC-DIACO-MNP-14

Versión 07

Página 11 de 11

10. ANEXOS

(NO APLICA)

(Handwritten signature in blue ink)