



**Manual de Normas y Procedimientos**

**DENUNCIAS AL MINISTERIO PÚBLICO**

**ME-VIC-DIACO-MNP-DMP-15**

**Versión 06**

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Lisardo Armando Bolaños Fletes	Viceministro de Inversión y Competencia	09/11/2020	 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	30/09/2020	 Licda. Silvia Lorena Escobar Santos Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA


Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Maritza Medina	Jefe del Departamento Jurídico	30/09/2020	 Licda. Maritza Medina Ariza Jefe Departamento Jurídico -DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA

Documentado por	Cargo	Fecha	Fecha y sello
Lic. Mynor Zúñiga	Director de Desarrollo Institucional	18/09/2020	 Lic. Mynor Zúñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: **10/11/2020**

### ÍNDICE

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

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DR. ALEJANDRO GIANMATTEI</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-DMP-15</b> <b>Versión 06</b>
		<b>DENUNCIAS AL MINISTERIO PÚBLICO</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, según los Artículos 68 y 99 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**2. ALCANCE:**

El presente manual de normas y procedimientos aplica para la investigación que compete a DIACO, de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para establecer, la comisión de un delito descrito en una queja, sobre el cual procede una denuncia al Ministerio Público.

**3. DEFINICIONES:**

**3.1 Consumidores:**

Son 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 Queja:**

Acusación por escrito presentada por consumidores o usuarios ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–, con base en la cual se lleva a cabo un proceso administrativo en contra de los responsables de la violación de los derechos de los consumidores y usuarios.

**3.3 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).

**3.4 Denuncia:**

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

**3.5 Ministerio Público:**

Es una 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.

**4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:**

<b>BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS</b>	
<b>Número o código del documento o dato</b>	<b>Descripción del documento o dato</b>
	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto Número 02-89 del Congreso de la República de Guatemala	Ley del Organismo Judicial

*Handwritten mark*

<b>BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS</b>	
<b>Número o código del documento o dato</b>	<b>Descripción del documento o dato</b>
Decreto Número 40-94 del Congreso de la República de Guatemala	Ley Orgánica del Ministerio Público
Decreto Número 17-73 del Congreso de la República de Guatemala	Código Penal
Decreto Número 51-92 del Congreso de la República de Guatemala	Código Procesal Penal
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
Acuerdo Gubernativo número 211-2019 del Presidente de la República de Guatemala.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía

## 5. NORMAS:

- 5.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a través del Departamento Jurídico, 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 Código Penal;
- 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 Los funcionarios y empleados involucrados en el numeral "7. PROCEDIMIENTO" del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo, según corresponda;
- 5.4 Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos, serán resueltas por el Director (a) de Atención y Asistencia al consumidor, con las consultas a su jefe inmediato superior;
- 5.5 El presente manual deja sin efecto el Instructivo de Trabajo: "DENUNCIAS AL MINISTERIO PÚBLICO", ME-I-ITR-DI-DMP-07, Versión 05.

## 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 en lo que corresponde, el cumplimiento 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 Jurídico es responsable de:**

**6.3.1** Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO–, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;

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

**6.3.3** 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 Denuncias al Ministerio Público.**

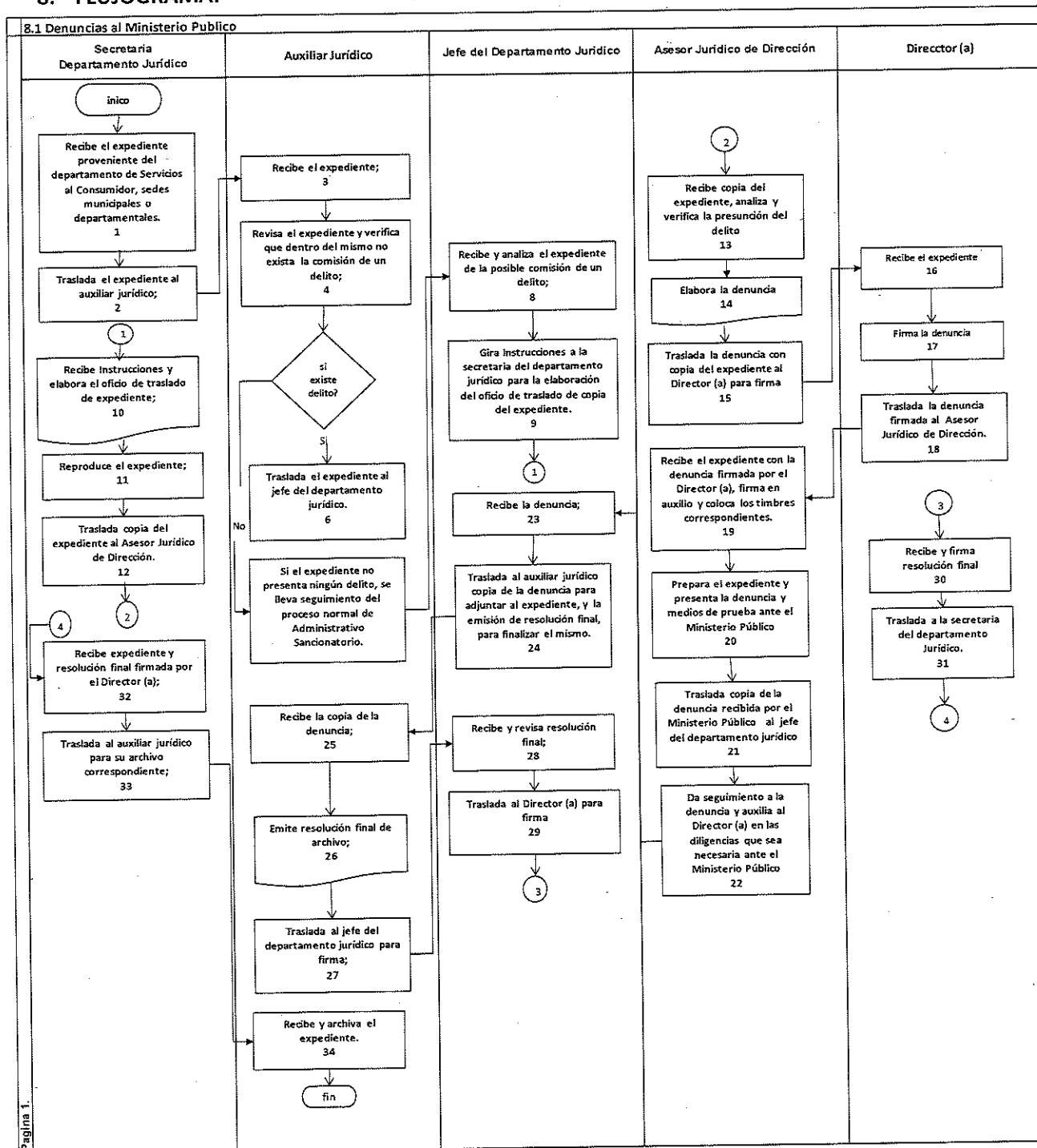
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>
Secretaria Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el expediente proveniente del Departamento de Servicios al Consumidor, sedes municipales o departamentales;</li> <li>Traslada el expediente al auxiliar jurídico.</li> </ul>	1 día
Auxiliar Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el expediente;</li> <li>Revisa el expediente y verifica que dentro del mismo no exista la comisión de un delito;</li> <li>Si el expediente presenta la comisión de un delito, traslada el expediente al jefe del departamento jurídico;</li> <li>Si el expediente no presenta ningún delito, se lleva seguimiento del proceso normal de Administrativo Sancionatorio.</li> </ul>	2 días
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y analiza el expediente de la posible comisión de un delito;</li> <li>Gira Instrucciones a la secretaria del departamento jurídico para la elaboración del oficio de traslado de copia del expediente.</li> </ul>	2 días
Secretaria Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe Instrucciones y elabora el oficio de traslado de expediente;</li> <li>Reproduce el expediente;</li> <li>Traslada copia del expediente al Asesor Jurídico de Dirección.</li> </ul>	1 día

*Se*


<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>
Asesor Jurídico de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe copia del expediente, analiza y verifica la presunción del delito;</li> <li>• Elabora la denuncia;</li> <li>• Traslada la denuncia con copia del expediente al Director (a) para firma.</li> </ul>	2 días
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el expediente;</li> <li>• Firma la denuncia;</li> <li>• Traslada la denuncia firmada al Asesor Jurídico de Dirección.</li> </ul>	1 día
Asesor Jurídico de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el expediente con la denuncia firmada por el Director (a), firma en auxilio y coloca los timbres correspondientes;</li> <li>• Prepara el expediente y presenta la denuncia y medios de prueba ante el Ministerio Público;</li> <li>• Traslada copia de la denuncia recibida por el Ministerio Público al jefe del departamento jurídico;</li> <li>• Da seguimiento a la denuncia y auxilia al Director (a) en las diligencias que sea necesaria ante el Ministerio Público.</li> </ul>	5 días
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la denuncia;</li> <li>• Traslada al auxiliar jurídico copia de la denuncia para adjuntar al expediente, y la emisión de resolución final, para finalizar el mismo.</li> </ul>	2 días
Auxiliar Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la copia de la denuncia;</li> <li>• Emite resolución final de archivo;</li> <li>• Traslada al jefe del departamento jurídico para firma;</li> </ul>	5 días
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y revisa resolución final;</li> <li>• Traslada al Director (a) para firma.</li> </ul>	5 días
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y firma resolución final;</li> <li>• Traslada a la secretaria del departamento Jurídico.</li> </ul>	5 días
Secretaria del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe expediente y resolución final firmada por el Director (a);</li> <li>• Traslada al auxiliar jurídico para su archivo correspondiente.</li> </ul>	2 días
Auxiliar Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe y archiva el expediente.</li> </ul>	2 días

sc

8. FLUJOGRAMA:



Se

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-DMP-15 Versión 06
		DENUNCIAS AL MINISTERIO PÚBLICO	Página 8 de 10

9. ANEXOS:

9.1 Oficio de Traslado de expediente



Guatemala, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.  
REF. Oficio número DJO-\_\_\_\_-\_\_\_\_.

Licenciada/o

Asesor/a Jurídico de Dirección  
-DIACO-.

Estimada/o licenciada/o \_\_\_\_\_:


Por este medio me dirijo a usted deseándole éxitos en sus labores diarias.

El objeto del presente es para trasladar copia del expediente de queja número \_\_\_\_\_, presentada por el consumidor \_\_\_\_\_ en contra del proveedor \_\_\_\_\_, para que se proceda a elaborar denuncia ante el Ministerio Público.

Atentamente,

54



 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DE ALEJANDRO GIANMATTI</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-DMP-15 Versión 06
		DENUNCIAS AL MINISTERIO PÚBLICO	Página 9 de 10

## 9.2 Resolución de Archivo



**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR  
MINISTERIO DE ECONOMÍA**

GUATEMALA, DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
DDQ- \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**ASUNTO:** Queja identificada como \_\_\_\_\_ presentada por el Consumidor \_\_\_\_\_ en contra del Proveedor \_\_\_\_\_.

- I) Se tiene a la vista para resolver el expediente que contiene la queja \_\_\_\_\_ presentada por el consumidor \_\_\_\_\_ en contra del proveedor \_\_\_\_\_.
- II) Esta Dirección al realizar las distintas etapas dentro del procedimiento Administrativo, determinó la presunta comisión de un delito, por lo que de conformidad con lo regulado en el Artículo 99 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, hizo de conocimiento del Ministerio Público el hecho, según denuncia MP-\_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ y su ampliación, en ese sentido, se abstiene de imponer sanción alguna; en consecuencia se tiene por agotada la Vía Administrativa en esta Dirección y por **CONCLUIDO EL EXPEDIENTE DE MERITO;**
- III) Al encontrarse firme la presente resolución **ARCHÍVESE.**
- IV) Notifíquese.

**CITA DE LEYES.** Artículos: 1, 2, 3, 4, 15, 16, 22, 23, 53, 54, 55, 59, 61, 62, 77, 78, 79, 80, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 98, 103, 104 y 113 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 006-2003, del Congreso de la República de Guatemala; 1, 2, 23, 37, 38, 46, 47, 48, 49, 50 y 55 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Acuerdo Gubernativo 777-2003.

*SP*

### 9.3 Denuncia

**DENUNCIA NUEVA**

**SEÑOR FISCAL GENERAL Y JEFE DEL MINISTERIO PÚBLICO**

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, (sexo) civil, (profesión) guatemalteco, de este domicilio, expusiere

**EXPONGO**

I. Actúo en mi calidad de Director Técnico III de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor—DIACO— dependiente del Ministerio de Economía, lo que acredito mediante Acuerdo Ministerial número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, el cual acompaño en fotocopia simple.

II. Actúo bajo la dirección y procuración del abogado que me asiste, señalo como lugar para recibir notificaciones, las instalaciones que ocupa la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor—DIACO—situada en la siguiente avenida entre guías sanitas y surco de la zona centro de esta ciudad, sector nivel, correo electrónico \_\_\_\_\_ número de teléfono 201-6868 extensión 591

III. En la calidad con la que actúo y en ejercicio de las facultades otorgadas a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), mediante el Decreto número cinco cinco seis guión dos mil tres del Congreso de la República, competente a denunciar penalmente a \_\_\_\_\_ de quien desconozco su lugar de residencia para pueda ser notificado en \_\_\_\_\_ por los delitos de \_\_\_\_\_ con base en los siguientes:

**HECHOS**

\_\_\_\_\_

**FUNDAMENTO DE DERECHO**

El Código Penal establece que:

\_\_\_\_\_

**MEDIOS DE PRUEBA**

**DOCUMENTALES**

1) Fotocopia de la totalidad del expediente de Queja, identificado con el número XXXX, la cual acompaño

**PRESUMIONES LEGALES Y HUMANAS**, Que de todo lo actuado se deduce:

Con base en lo manifestado supuestamente:

**SOLICITO**

- I. Se actúe para su trámite la presente denuncia y documentos adjuntos, formándose el expediente respectivo
- II. Se reconozca la calidad con la que actúo, con base en el documento que se fotocopia acompaño.
- III. Se tome nota que de la dirección y procuración bajo la cual actúo.
- IV. Se tome nota de la dirección señalada para recibir notificaciones.
- V. Se tenga por presentada la DENUNCIA PENAL en contra de \_\_\_\_\_ de quien desconozco su lugar de residencia para pueda ser notificado en \_\_\_\_\_ por los delitos de \_\_\_\_\_
- VI. Sean practicadas todas las investigaciones necesarias para la averiguación de la verdad y que oportunamente sea formulada la acusación respectiva.
- VII. En su momento procesal oportuno, se remitan las presentes actuaciones al Centro Administrativo de Gestión Penal a efecto de que se le señale Jefe Controlador a la presente investigación, solicitando que cite al denunciado.
- VIII. Oportunamente se actúe al Jefe Controlador las siguientes medidas precautorias: A) Arresto del actor \_\_\_\_\_ en virtud que puede existir peligro de fuga y obstrucción de la verdad;
- IX. En su momento procesal oportuno, al determinarse la condición del delito, se le reconque le pare más conveniente en la Ley.
- X. Se investigue la posible comisión de otros delitos penales.

**CITA DE LEYES:** artículos citados y 13,20,29 de la Constitución de la República de Guatemala; 3,55,11,13,19,24,37,38,45,46,107,108 del Código Procesal Penal; 24,25 de la Ley Orgánica del Ministerio Público; Acompaño tres copias de la presente denuncia y documentos adjuntos.

Guatemala XXXX de XXXX de 20\_\_

F)

En su nombre:

56