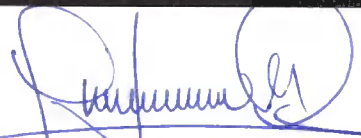
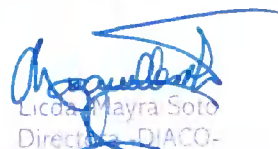
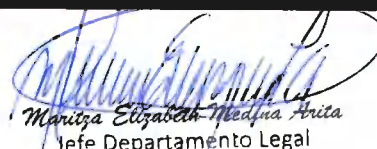

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-SPECPGN-14</b> <b>Versión 06</b>
		<b>SOLICITUD DEL PROCESO ECONÓMICO COACTIVO A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b>	<b>Página 1 de 10</b>

**Manual de Normas y Procedimientos**  
**SOLICITUD DE PROCESO ECONÓMICO COACTIVO A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN**  
**ME-VIC-DIACO-MNP-SPECPGN-14**  
**Versión 06**

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Francisca Cárdenas Morán	Viceministra de Inversión y Competencia	17/05/2022	 Mgtr. Francisca Cárdenas Morán Viceministra de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Mayra Yanette Soto de Santizo	Directora de Atención y Asistencia al Consumidor	25/03/2022	 Licda. Mayra Soto Directora DIACO- Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Maritza Medina	Jefe Departamento Legal	25/03/2022	 Maritza Elizabeth Medina Ariza Jefe Departamento Legal Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA


Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	21/03/2022	 Licda. Rossana Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

**Vigente a partir de:** **17/05/2022**

## ÍNDICE

1	OBJETIVO: .....	3
2	ALCANCE: .....	3
3	DEFINICIONES:.....	3
4	BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS.....	4
5	NORMAS: .....	4
6	RESPONSABILIDADES:.....	5
7	PROCEDIMIENTOS: .....	5
8	FLUJOGRAMAS: .....	8
9	ANEXOS:.....	10



 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-SPEC-PGN-14</b> <b>Versión 06</b>
		<b>SOLICITUD DEL PROCESO ECONÓMICO COACTIVO A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b>	<b>Página 3 de 10</b>

**1 OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento que realiza la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, Viceministerio de Inversión y Competencia y Ministerio de Economía, para emitir certificaciones de las resoluciones que contengan una sanción de multa contra un proveedor, que no ha sido pagada y que como resultado del incumplimiento, se remitirá a la Procuraduría General de la Nación –PGN–, Institución que ejerce la representación y defensa de los intereses del Estado de Guatemala a través del juicio Económico Coactivo, según corresponda, promoviendo la oportuna ejecución de sentencias que se dicten a su favor, según el artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

**2 ALCANCE:**

El presente manual de normas y procedimientos establece el trámite administrativo para exigir el cobro de las multas no pagadas por los proveedores sancionados mediante resolución emitida por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, con fundamento en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, a través de la Procuraduría General de la Nación, quien es la facultada de iniciar el proceso económico coactivo.

**3 DEFINICIONES:**

**3.1 Certificación:**

Título ejecutivo suficiente para fundamentar el cobro de una multa impuesta, no pagada a través del proceso Económico Coactivo.

**3.2 Consumidor:**

Persona individual o jurídica 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.

**3.3 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.

**3.4 Providencia:**

Resolución de trámite por medio de la cual se trasladan actuaciones a la Procuraduría General de la Nación para solicitar el inicio del proceso Económico Coactivo.

**3.5 Queja:**

Acusación por escrito ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, quien llevará a cabo un proceso administrativo contra los responsables de la violación de los derechos de los consumidores y usuarios.

**3.6 Resolución Firme:**

Documento emitido por autoridad competente que pone fin al procedimiento administrativo del cual no habrá acción o recurso pendiente de resolver.



### 3.7 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 BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS

Base legal, documentos o datos relacionados	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
N/A	Constitución Política de la República de Guatemala
Decreto 006-2003	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Decreto 2-89	Ley del Organismo Judicial
Decreto 69-2002	Ley Orgánica de la Procuraduría General de la Nación
Decreto 119-96	Ley de lo Contencioso Administrativo
Decreto número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala	Ley para la Simplificación de requisitos y trámites administrativos
Acuerdo Gubernativo 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.
Acuerdo Ministerial 762-2019	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la Estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía

## 5 NORMAS:

- 5.1 La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a través del Departamento Legal, realiza el trámite administrativo de solicitud de proceso económico coactivo ante la Procuraduría General de la Nación, para exigir el cobro de las multas no pagadas por los proveedores sancionados en resolución emitida por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, con fundamento en el artículo 100 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario;
- 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 Todos los proveedores deben cumplir las disposiciones legales, que le sean aplicables según el artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario;



 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DE HIGIENDA Y AMBIENTE</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-SPEC-PGN-14</b> <b>Versión 06</b>
		<b>SOLICITUD DEL PROCESO ECONÓMICO COACTIVO A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b>	<b>Página 5 de 10</b>

- 5.4 Los funcionarios y empleados que intervienen en el numeral “7. PROCEDIMIENTO” del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento de éste según corresponda;
- 5.5 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;
- 5.6 El presente manual deja sin efecto el instructivo de trabajo: “SOLICITUD DEL PROCESO ECONÓMICO COACTIVO A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN”, ME-I-ITR-DI-PGN-09, Versión 5.

**6 RESPONSABILIDAD:**

- 6.1. **Viceministro (a) de Inversión y Competencia es responsable de:**
  - 6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2. **Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor 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 (a) del Departamento Legal es responsable de:**
  - 6.3.1. Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del (la) Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, 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. PROCEDIMIENTOS” del presente manual.

**7 PROCEDIMIENTO:**

- 7.1 **Solicitud del Proceso Económico Coactivo a la Procuraduría General de la Nación.**



Responsable	Actividades	Tiempo
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe de la secretaria del Departamento Legal la notificación de la resolución final;</li> <li>• Realiza ruta de notificación;</li> <li>• Solicita vehículo y gestiona firma y sello de autorización;</li> <li>• Traslada la solicitud al Jefe Administrativo para firma y sello;</li> <li>• Recibe la autorización de vehículo firmada y sellada;</li> <li>• Procede a notificar la resolución final al proveedor;</li> <li>• Entrega al Auxiliar Jurídico, la notificación realizada.</li> </ul>	2 días
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la notificación de la resolución final</li> <li>• Notificada la resolución final pueden surgir los siguientes supuestos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Interpone Recurso de Revocatoria dentro del plazo establecido.</li> <li>2) Pago de Multa.</li> </ol> </li> <li>• Informa a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor sobre el pago de la misma.</li> </ul>	15 días
Auxiliar Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la notificación realizada y resguarda en el expediente en espera de los plazos de Ley para el seguimiento correspondiente;</li> <li>• Si el proveedor realiza el pago de la multa, se emite la resolución de pago de multa y se finaliza el expediente;</li> <li>• Si el proveedor no paga la multa y no presenta Recurso de Revocatoria en el plazo establecido por la Ley, se envía el expediente a la Procuraduría General de la Nación, para el trámite consecuente;</li> <li>• Si el proveedor interpone Recurso de Revocatoria, se emite informe circunstanciado y se traslada junto con el expediente al Ministerio de Economía para la prosecución del recurso relacionado;</li> </ul> <p>El Ministerio de Economía resuelve de acuerdo al recurso de revocatoria presentado. Vencido el plazo que se estipula en el artículo 23 de la Ley de lo Contencioso Administrativo; si el recurso de revocatoria se resuelve sin lugar, se procede de la manera siguiente:</p>	15 días

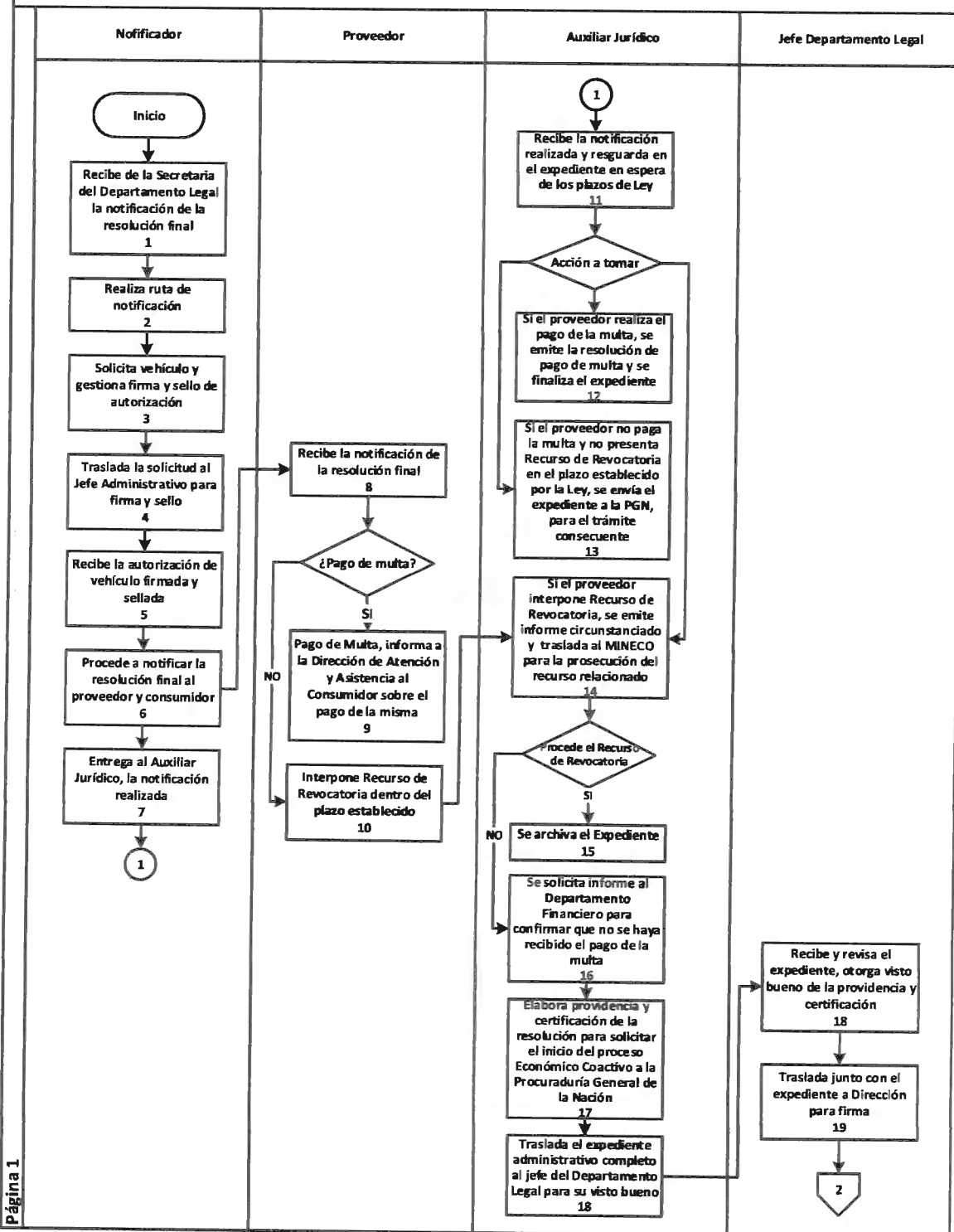


Responsable	Actividades	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se solicita informe al Departamento Financiero para confirmar que no se haya recibido el pago de la multa;</li> <li>Elabora providencia y certificación de la resolución para solicitar el inicio del proceso Económico Coactivo a la Procuraduría General de la Nación;</li> <li>Traslada el expediente administrativo completo al jefe del Departamento Legal para su visto bueno.</li> </ul>	
Jefe Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y revisa el expediente;</li> <li>Otorga visto bueno de la providencia y certificación;</li> <li>Traslada junto con el expediente a Dirección para firma.</li> </ul>	5 días
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe, firma y sella la providencia y certificación de la resolución; devuelve junto con el expediente a la secretaria del Departamento Legal.</li> </ul>	10 días
Secretaria del Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el expediente con la providencia y certificación firmadas y las reproduce;</li> <li>Entrega la providencia y certificación firmadas y selladas, al Notificador para la comisión de entrega.</li> </ul>	2 días
Notificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe providencia de traslado y certificación de la resolución correspondiente para entregar al Área Civil Unidad de Abogacía del Estado de la Procuraduría General de la Nación;</li> <li>Realiza el procedimiento de ruta de notificación y solicitud de vehículo;</li> <li>Hace entrega de la Providencia y certificación de la resolución al Área Civil, Unidad de Abogacía del Estado de la PGN, en la cual firman la constancia de recibido;</li> <li>Hace entrega de la copia firmada y sellada de la providencia y certificación de la resolución, a la secretaria del Departamento Legal.</li> </ul>	2 días
Secretaria del Departamento Legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe del Notificador la copia de la providencia y certificación de la resolución correspondiente con la constancia de recibido del Área Civil Unidad de Abogacía del Estado de la Procuraduría General de la Nación y entrega al auxiliar jurídico a cargo para archivar en el expediente.</li> </ul>	2 días
Auxiliar Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la copia con la constancia de recibido de la Procuraduría General de la Nación, de la providencia y certificación de la resolución correspondiente y archiva como corresponde.</li> </ul>	2 días

*Ony*

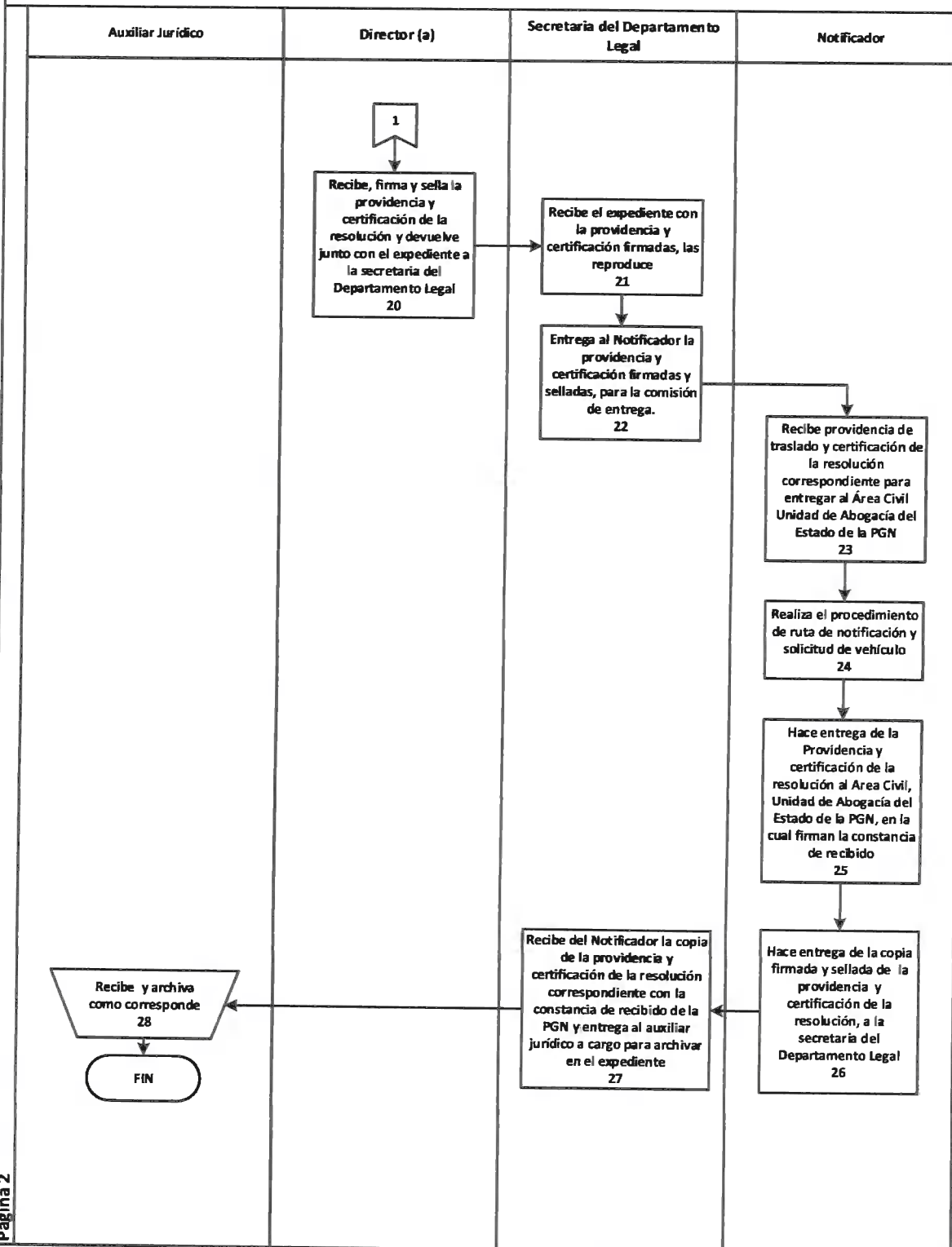
**8 FLUJOGRAMA:**


**8.1 Solicitud del Proceso Económico Coactivo a la Procuraduría General de la Nación.**






**8.1 Solicitud del Proceso Económico Coactivo a la Procuraduría General de la Nación.**



 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>NO ASESANOS NI ESPANTEN</small>	<b>MINISTERIO DE ECONOMÍA</b>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-SPEC-PGN-14</b> <b>Versión 06</b>
		<b>SOLICITUD DEL PROCESO ECONÓMICO COACTIVO A LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b>	<b>Página 10 de 10</b>

**9 ANEXO:**

**(NO APLICA)**

