



★ ★ ★ ★ ★  
SECRETARÍA DE  
DESARROLLO ECONÓMICO

# Manual de Procesos y Procedimientos

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

MPP-PC-01

Versión octubre 2021

Secretaría de Desarrollo Económico SDE

Centro Cívico Gubernamental, José Cecilio del valle, torre 1, pisos 8 y 9

Tel. 2242-8341 web: [www.sde.gob.hn](http://www.sde.gob.hn)

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A

## INDICE

### INDICE 1

I.	Introducción .....	2
II.	Antecedentes de Ley .....	3
III.	Objetivo del Manual .....	5
IV.	Justificación del Manual .....	5
V.	Estructura Organizativa .....	6
VI.	Descripción de Procesos y Procedimientos .....	10
1.	Pre Audiencia .....	10
2.	Denuncia.....	12
3.	Atención por Medio de la Línea 115 .....	18
4.	Inspecciones.....	20
5.	Proceso de Investigación de Oficio.....	23
6.	Capacitaciones, Seminarios y Talleres.....	27
7.	Autorización de Libro de Quejas.....	31
8.	Registro Público de Infractores.....	33
9.	Verificación de Contenido Neto en Productos Pre empacados .....	35
10.	Verificación de Requisitos de Etiquetado .....	38
11.	Verificación Exactitud de Balanzas.....	41
12.	Verificación de Exactitud de Bombas Despacho de Combustibles.....	44
13.	Observatorio Nacional Sobre Seguridad Alimentaria .....	47
14.	Reglamento Técnico Hondureño .....	51
VII.	Simbología Utilizada .....	55
VIII.	Anexos.....	56
IX.	Validación .....	56

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ★ ★ ★ ★ ★ SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Secretaría de Desarrollo Económico</b></p>	 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ★ ★ ★ ★ ★ SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>
<p><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b></p>		

## I. Introducción

El Manual de Procesos y Procedimientos está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la **Secretaría de Desarrollo Económico** y se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene, además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico o administrativo actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional

## II. Antecedentes de Ley

Ley y Reglamento de Administración Pública en el artículo 29:

Compete lo concerniente a la formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas relacionadas con el fomento y desarrollo de la industria, de los parques industriales y zonas libres, el comercio nacional e internacional de bienes y servicios, la promoción de las exportaciones, la integración económica, el desarrollo empresarial, la inversión privada, *el control de las pesas y medidas, el cumplimiento de lo dispuesto en las Leyes de protección al consumidor*, así como lo relacionado con la Propiedad Intelectual e Industrial con el Sistema Estadístico Nacional.

Competencias de la Dirección General de Protección al Consumidor según el artículo 54 del Reglamento de Administración Pública:

1. El control de pesas y medidas en las actividades comerciales e industriales, cuyo efecto coordinará sus actividades con las Municipalidades;
2. La formulación y ejecución de políticas de protección al consumidor, aplicando la legislación sobre la materia;

Atribuciones de la Dirección General de Protección al Consumidor según el artículo 6 de la Ley de Protección al Consumidor:

1. Cumplir y hacer cumplir la presente la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.
2. Dictar las políticas y directrices nacionales para la protección y defensa de los consumidores, pudiendo para ello suscribir convenios de cooperación, alerta temprana y/o prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales.
3. Emitir resoluciones y dictámenes en el ámbito de su competencia.
4. Administrar el fondo especial creado en la presente Ley para su fortalecimiento institucional y la ejecución de los planes de formación, educación y organización de los consumidores.
5. Proponer a la autoridad competente la formulación e incorporaciones de planes de educación formal y no formal para los consumidores dentro de los planes oficiales de educación básica, media y superior.
6. Dictar las regulaciones y reglamentaciones necesarias emanadas de esta Ley para garantizar el pleno cumplimiento de la misma.

7. Recopilar, procesar, elaborar, divulgar y publicar información para facilitar a los consumidores un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés para los consumidores.
8. Proponer al Poder Ejecutivo y a las Corporaciones Municipales, ante la ocurrencia de desastres naturales la adopción de medidas provisionales de emergencia la protección de los consumidores.
9. Organizar, realizar y divulgar atreves de los medios de comunicación masivos del país, estudios de mercado y de control de calidad estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores.
10. Establecer convenios con la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON) y los gobiernos municipales del país para la aplicación de la presente Ley y su Reglamento.
11. Promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo y sostenido, promover la creación, organización y desarrollo de asociaciones de consumidores en el territorio nacional.
12. Promover la creación organización y desarrollo de organizaciones de consumidores en el territorio nacional.
13. Crear un Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.
14. Crear un Registro Público de Infractores.
15. Recibir y dar respuesta a las consultas, solicitudes y denuncias de los consumidores.
16. Realizar las inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta Ley.
17. Requerir informes, opiniones y dictámenes a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta Ley, las cuales estarán obligadas a atender el requerimiento en el plazo estipulado.
18. Disponer de oficio o requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, presuntos infractores, testigos y peritos.
19. Sustanciar, tramitar y decidir los procedimientos iniciados de oficio o por denuncia para determinar las infracciones a esta Ley; e imponer las sanciones administrativas y las multas.
20. Imponer las sanciones administrativas y las multas que establece la ley.

### III. Objetivo del Manual

El presente Manual de Procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento al Sistema de Control Interno. Los Procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de la **Secretaría de Desarrollo Económico**, con el fin de dotar a la misma Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el Plan Estratégico.

Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades de la **Secretaría de Desarrollo Económico**.

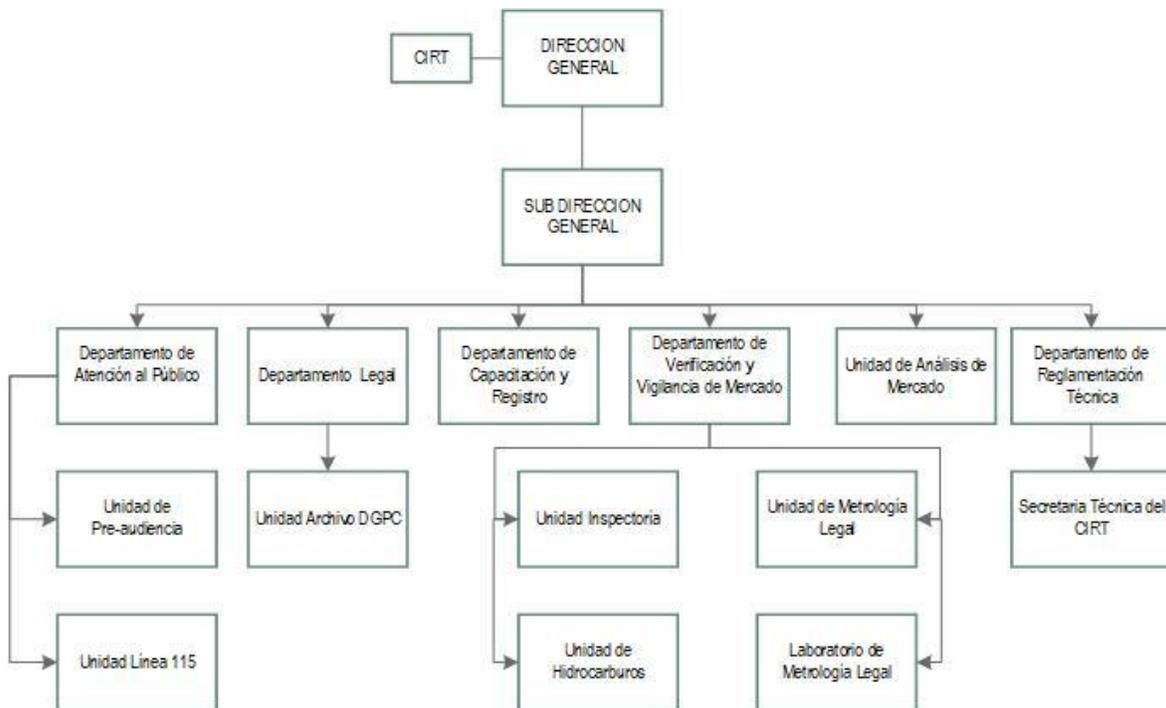
### IV. Justificación del Manual

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que, además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.

## V. Estructura Organizativa

Dirección General de Protección al Consumidor



**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:**

Encargado de gestionar los intereses de los consumidores en la recepción de denuncias, suministrando la información estructurada, otorgando diligencia a las mismas, respondiendo a las consultas hechas por los consumidores, llevando un registro diario de la recepción de denuncias, conciliaciones, recepción de entrega de descargos por parte de los abogados. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 76,85.

Unidad Pre- Audiencia: Responder a las denuncias hechas por los consumidores realizando conciliaciones vía telefónica, con el objeto darle respuesta inmediata a los consumidores que les han violentado sus derechos. Según la Ley de Protección al Consumidor artículo 84.

Unidad línea 115: Recepción de denuncias a través de la línea gratuita 115 a los consumidores que se les violenten sus derechos en el consumo de bienes y servicios.

**DEPARTAMENTO LEGAL:**

Ejecutar los procesos legales que corresponde de acuerdo a la Ley y su reglamento de Protección al Consumidor, Ley de Procedimiento Administrativo y leyes supletorias, a lo expedientes iniciados de oficio o por denuncia. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 6,75,79,80,81,82, 83,86,88,89,90,91,92,92,94,95,96,97.

**Conciliación**

Ejecutar los medios alternativos de solución de conflictos defendiendo los derechos e intereses de los consumidores, así mismo promover y divulgar los derechos de los consumidores y evitar posibles infracciones a la Ley de Protección al Consumidor por parte de los proveedores de bienes y servicios. Según la Ley de Protección al Consumidor artículo 6 inciso 1, 5, 14, 15, 18, 19, 20 y artículos 32, 34, 35, 36, 38, 39, 52, 56, 62, 68, 69 y 70.

Unidad de Archivo DGPC: Organizar y clasificar los expedientes de oficio o por denuncia, mantener un control sobre las salidas y entradas de los expedientes

**DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y REGISTRO:**

Educar a los proveedores y Consumidores de bienes y servicios que permita una relación de consumo en que los consumidores jueguen un papel activo en la toma de decisiones. Así mismo el registro de autorización de libros de quejas y el Registro Público de Infractores de los proveedores de bienes y servicios. Así mismo Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 21, 90,102, 103.

## **DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA DE MERCADO:**

Ejecutar fiscalizaciones a empresas proveedoras de bienes y servicios (supermercados, mercados, pulperías, ferias del agricultor y artesano, farmacias, ferreterías, agencias de viajes), para verificar el cumplimiento de la Ley y Reglamento de Protección al Consumidor y los Reglamentos Centroamericanos aplicables; así mismo recopilar, procesar, elaborar, divulgar y publicar la información de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra con el propósito de brindar protección a los consumidores. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 1, 6, 9, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 42, 54, 62, 65, 67, 68, 69 y 72. Este departamento está integrado por las siguientes unidades:

Unidad de Inspectoría: Vigilar y defender a los consumidores realizando inspecciones vinculadas a la Ley de Protección al Consumidor a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 6, 19 y 20.

Análisis de mercado: Recopilar y generar información que permita conocer el comportamiento de productos de consumo popular para planificar el alcance de la seguridad y soberanía alimentaria en el país; así mismo identificar comportamientos irregulares del mercado que puedan estar siendo causados por actividades especulativas que causen distorsión en las relaciones comerciales, según la Ley de Protección al Consumidor artículo 72, inciso 2.

## **DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA LEGAL:**

Verificar que los instrumentos de medición que se utilicen para la comercialización de los productos, estén debidamente calibrados, así mismo que los productos pre empacados cumplan con los requisitos de etiquetado, calidad y cantidad, de conformidad con los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y Nacionales vigentes. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 6, 19, 20 y 54. Este departamento está integrado por las siguientes unidades:

Unidad de Hidrocarburos: Verifica la calidad y cantidad de los derivados del petróleo, de conformidad a lo establecido en la ley de protección al consumidor en el artículo 6 inciso 11, artículo 19 inciso 7.

Laboratorio de Metrología Legal: Recopila y se realiza los análisis del contenido neto de los productos preenvasados, así mismo de las disposiciones contenidas en los Reglamentos Técnicos Hondureños y Centroamericanos. Ley de Protección al consumidor artículo 42.

## **DEPARTAMENTO DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA:**

Emitir reglamentos Técnicos en el marco del Consejo Interinstitucional de Reglamentación Técnica (CIRT), en la medida que los bienes o servicios no se encuentran regulados en lo pertinentes por otras leyes o disposiciones legales.

Establecer estrategias de alertas tempranas y/o prevención de bienes o servicios que puedan generar un riesgo en los consumidores. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 6, 41, 63 y 64.

Secretaria Técnica del CIRT: Realizar las funciones administrativas del CIRT de acuerdo con lo previsto en el reglamento y en el ejercicio de sus funciones deberá mantener siempre una estricta neutralidad. Según lo establece en el acuerdo 077-2018 del Reglamento Interno para la Organización Y funcionamiento de la CIRT.

## VI. Descripción de Procesos y Procedimientos

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b></p> <p><b>Dirección General de Protección al Consumidor</b></p>	<p>MPP – DGPC-01 Versión Octubre 2021</p>
	<p><b>Pre-Audiencia</b></p>	

### 1. Pre-Audiencia

Propósito:

La Solución expedita de un conflicto que se origina por la adquisición de un bien o un Servicio.

Alcance:

A todos los que conforman o intervienen en las relaciones de consumo que se establecen en el mercado nacional para la adquisición de bienes y servicios entre consumidores y proveedores.

Personal que Interviene:

Jefe de pre audiencia.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Atención al consumidor presencial	1.1 Relato de los hechos por parte del consumidor en forma verbal. 1.2 El receptor deberá analizar la denuncia para ver si procede.	Jefe de pre audiencia	10 min	15 min
2. Contactar a la empresa denunciada	2.1 Realizar llamada telefónica a la empresa denunciada al instante que se presenta la denuncia, con el fin de solucionarle al consumidor la inconformidad.	Jefe de pre audiencia	10 min	15 min
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>20 min</b>	<b>30 min</b>

Pre-Audiencia			
	Dirección de Protección al Consumidor	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
Dirección General de Protección al Consumidor	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Atencion[Atención al Consumidor Presencial]     Atencion --&gt; Contacto[Contactar a la Empresa Denunciada]     Contacto --&gt; Fin([Fin])             </pre>	20 minutos	30 minutos

Documentos de Referencia:

Formato de denuncia.

Glosario de términos:

**Relación De Consumo:** Vinculo Jurídico establecido entre proveedor y consumidor con la finalidad, por parte de este último, de adquirir, usar o gozar de bienes y servicios.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS * * * * * SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Denuncia</b>	

## 2. Denuncia

### Propósito:

Ejecutar los medios alternativos de solución de conflictos defendiendo los derechos e intereses de los consumidores, ante los proveedores abusivos.

### Alcance:

Lograr la conciliación entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios.

### Personal que Interviene:

Departamento de Atención al público y Departamento Legal.

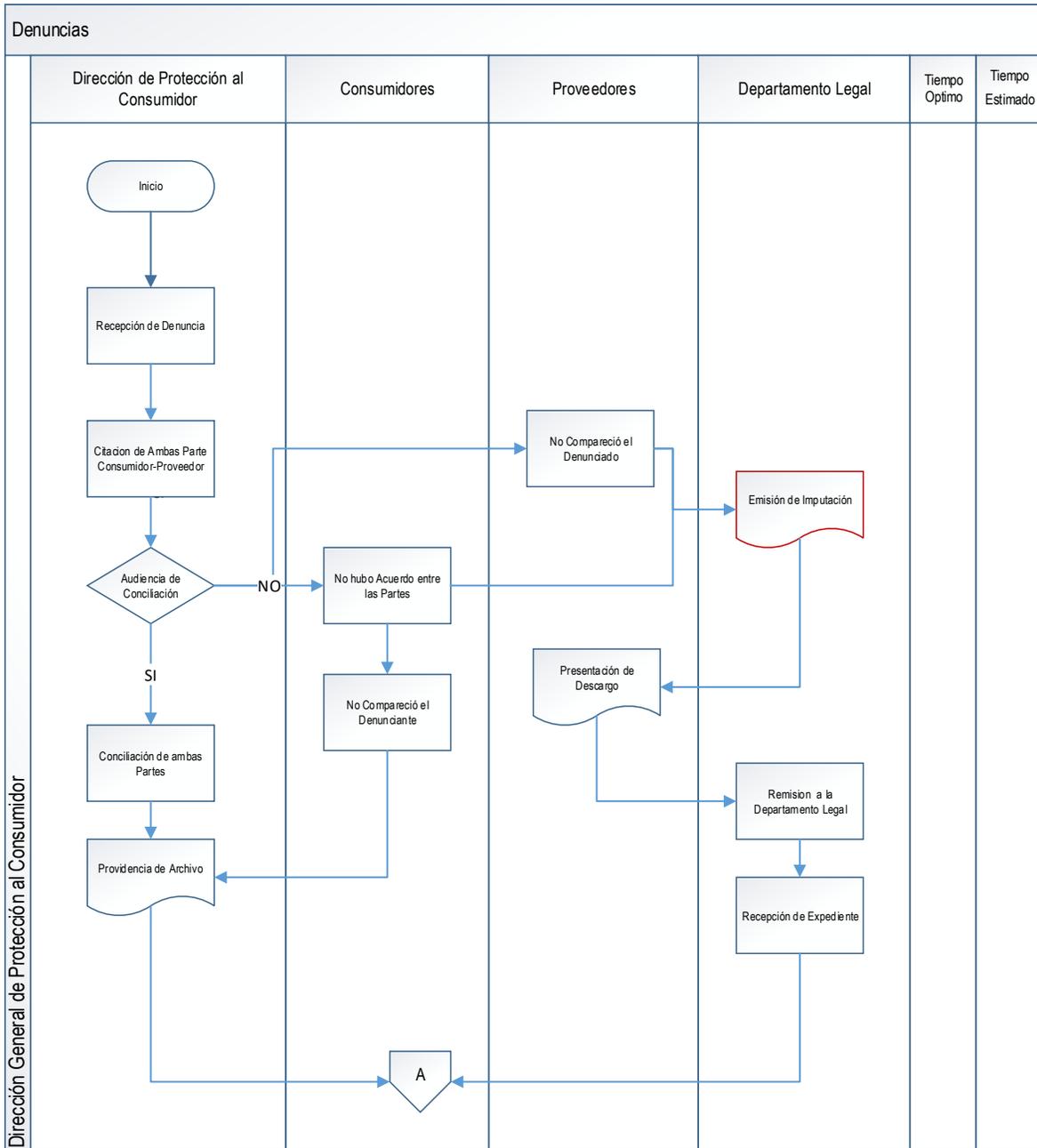
### Descripción del Proceso:

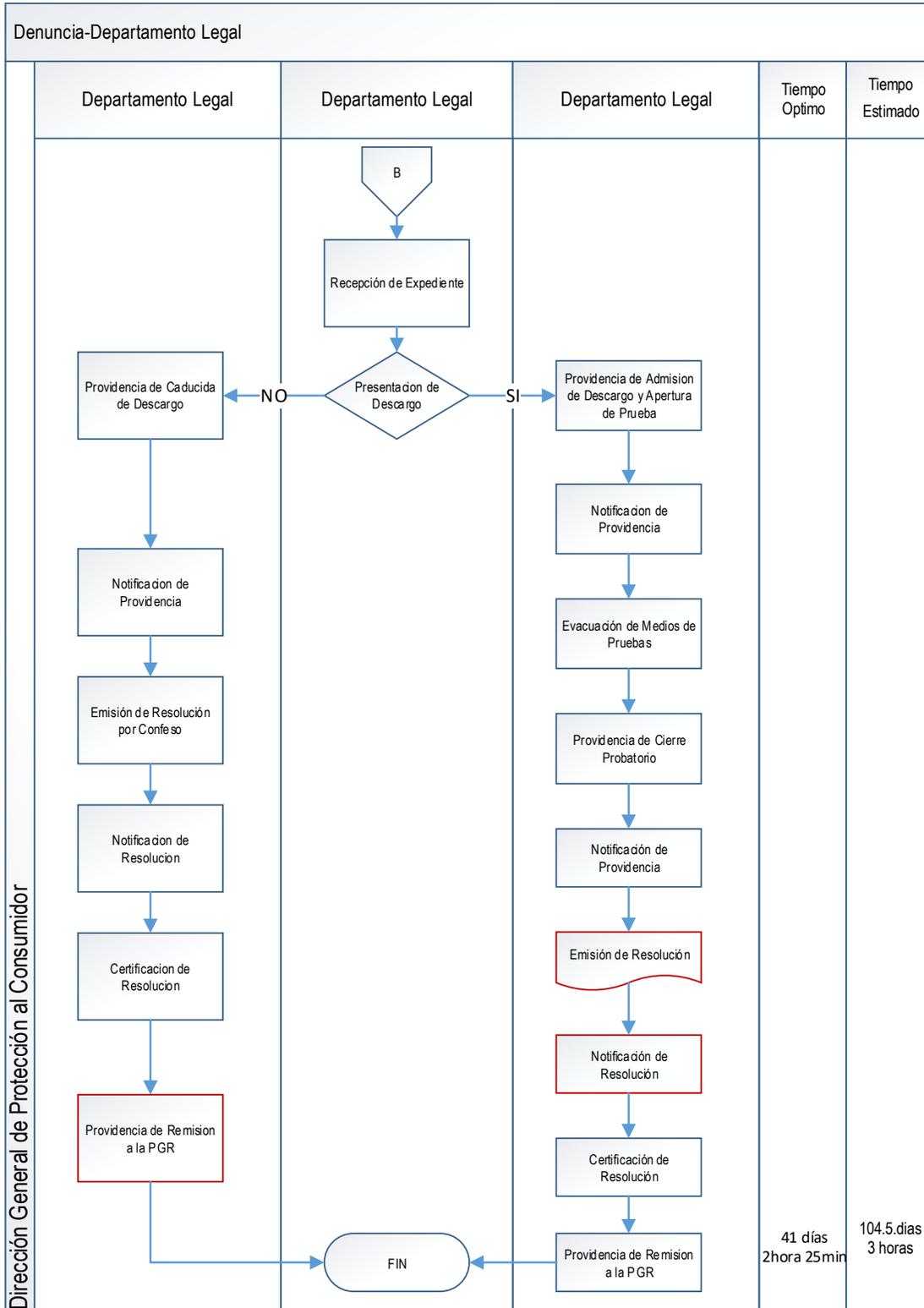
Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Recepción de denuncia	1.1 Presentación de la denuncia. 1.2 Análisis de la denuncia. 1.3 Admisión de la denuncia.	Consumidores / Departamento de Atención al Publico	15 min	30 min
2. Citación de ambas partes consumidor /proveedor	2.1 Elaboración de la cedula de citación. 2.2 Traslado a firma a la oficina de la Dirección. 2.3 Entrega de la citación al denunciante y a la empresa denunciada. 2.4 Asignación de número de expediente. 2.5 Elaboración de expediente.	Departamento de Atención al Publico	1 día	1.5 día
3. Audiencia de conciliación	3.1 Elaborar el acta mediante la cual se hace constar la comparecencia de las partes. 3.2 El denunciante y denunciado (empresa o sociedad mercantil), propone el día de la audiencia de conciliación una alternativa para	Departamento de Legal	30 minutos	1 Hora

	solucionar el problema que manifiesta el consumidor, si el denunciante acepta la propuesta de la empresa denunciada, el caso se da por conciliado. En caso de haber una negativa el proceso continúa.			
4. No comparecencia	<p>4.1 No se hizo presente el denunciante (la persona que interpuso la denuncia) a la audiencia de conciliación. Se archivan las diligencias.</p> <p>4.2 Si el caso es que no se presente a la audiencia de conciliación el apoderado o representante legal de la empresa o sociedad mercantil, se emite la Imputación que en derecho corresponde.</p>	Departamento de Legal	40 minutos	1 Hora
5. Emisión de Imputación	<p>5.1 Emisión de imputación y firma a la oficina de la Dirección y Sub dirección.</p> <p>5.2 Traslado de notificación a representante de empresa denunciada.</p>	Departamento de Legal	1 día	2 día
6. Presentación de Descargo por parte de los apoderados	<p>6.1 La presentación de los descargos se hará en los 05 días hábiles posteriores a los de la notificación.</p> <p>6.2 La no presentación de descargos durante el tiempo que se establece se considera confeso y se continúa el procedimiento en la unidad legal.</p>	Apoderados legales / Departamento de Atención al Público	5 días según Ley	6 días
7. No presentación de descargos	<p>7.1 Elaboración y firma de la providencia de caducidad de descargos.</p> <p>7.2 Traslado a firma a la oficina de la Dirección.</p> <p>7.3 Notificación de providencia de caducidad.</p>	Departamento de Legal	2 días 30 minutos	3 días
8. En la presentación de descargos	<p>8.1 Elaboración y firma de providencia de admisión de descargos y apertura de pruebas.</p> <p>8.2 Notificación de providencia de admisión.</p> <p>8.3 Evacuación de medios de prueba plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días.</p> <p>8.4 Emisión de providencia de cierre probatorio.</p> <p>8.5 Notificación de providencia.</p>	Departamento de Legal	12 días 30 minutos mínimos según Ley	62 días 30 minutos máximo según la Ley

9. Emisión de resolución	9.1 Emisión resolución 9.2 Revisión y traslado a firma del señor Director. 9.3 Notificación de la resolución. 9.4 Emisión y firma de la certificación. 9.5 Emisión de providencia de remisión a la Procuraduría General de la República.	Departamento de Legal	20 días según Ley	30 días
	<b>FIN DE PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>41 días, 2 horas y 25 min.</b>	<b>104.5 días y 3 horas</b>

Nota: El tiempo puede variar dependiendo del caso.





Documentos de Referencia:

Formato de Denuncias, Ley y su reglamento de Protección al Consumidor, Ley de Procedimiento Administrativo, expedientes.

Glosario de términos:

**Audiencia:** Trámite que se ofrece a un interesado en un procedimiento para aducir razones o pruebas.

**Caducidad:** Es la extinción de un acto por el transcurso del tiempo estipulado sin que el interesado haya realizado las acciones requeridas por la Administración. Siempre ocurre en procedimientos iniciados a solicitud del interesado.

**Denuncia:** Acto por el cual se da conocimiento a la autoridad, por escrito o verbalmente, de un hecho contrario a las leyes, con objeto de que ésta proceda a su averiguación y castigo.

**Notificación:** Es el documento administrativo en el cual se comunica al interesado el procedimiento que se lleva a cabo.

**Resolución administrativa:** Acto administrativo que pone fin a un procedimiento por el que el órgano competente decide todas las cuestiones planteadas en el mismo.

 <p>GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Atención por Medio de Línea 115</b>	

### 3. Atención Denuncias Línea 115

Propósito:

Atención de denuncias y recepción de solicitudes de información sobre la Ley de Protección al Consumidor.

Alcance:

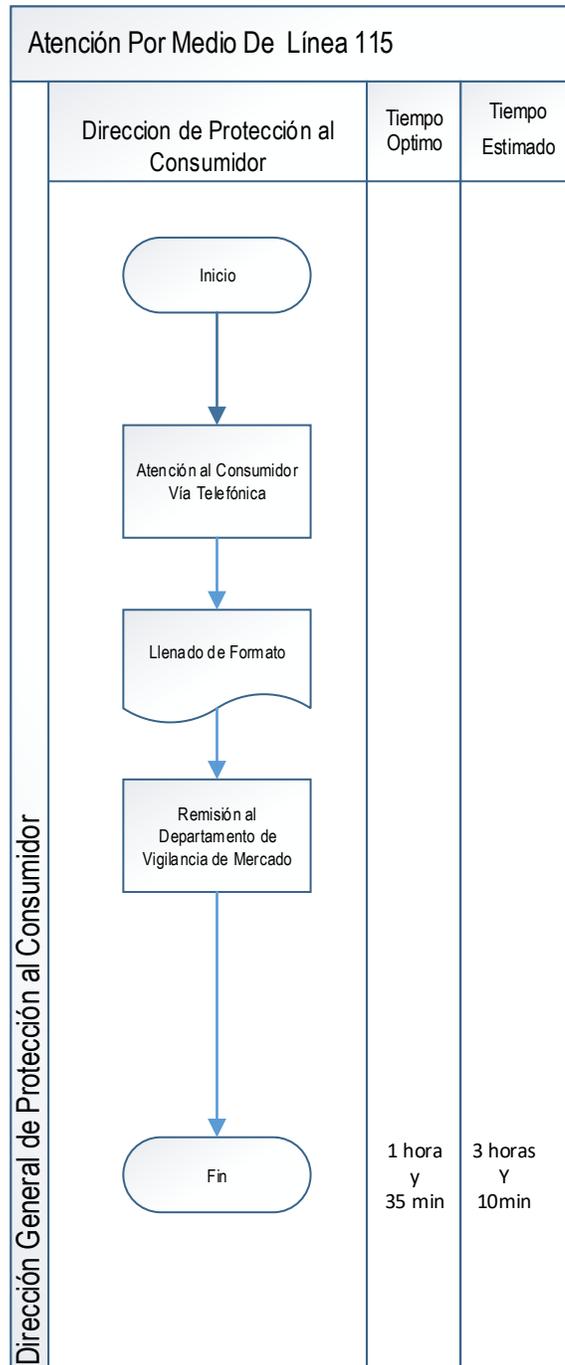
A todos los que conforman o intervienen en las relaciones de consumo que se establecen el mercado para la adquisición de bienes y servicios, como ser: consumidores y proveedores.

Personal que Interviene:

Jefe de atención al público, receptora de documentos de ventanilla e inspectores.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Atención al consumidor vía telefónica	1.1 Recepción de la denuncia vía telefónica 115.	Jefe de atención al público y receptora de documentos de ventanilla.	2.5 min.	5 min
2. Llenado de formato	2.1 Llenar el formato de la denuncia telefónica.	Jefe de atención al público y receptora de documentos de ventanilla.	2.5 min	5 min
3. Remisión	3.1 El expediente es trasladado al departamento de verificación y vigilancia de mercado con el fin de programar la inspección a la empresa denunciada.	Jefe de atención al público y receptora de documentos de ventanilla.	30 min	1 hora
	3.2 Se realiza la inspección a la empresa denunciada, iniciando con el levantamiento del acta con los hallazgos encontrados con las supuestas infracciones a la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.	Inspectores	1 día	2 días
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>1 día y 35 minutos</b>	<b>2 días y 10 minutos</b>



Documentos de Referencia:

Formulario de denuncia telefónica

Glosario de términos:

No aplica

 <p>GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Inspecciones</b>	

#### 4. Inspecciones

##### Propósito:

Realizar inspecciones en las diferentes empresas proveedoras de bienes y servicios, a fin de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al consumidor y su reglamento.

##### Alcance:

Cubrir las empresas proveedoras de bienes y servicios en ciudades de mayor concentración comercial en el país.

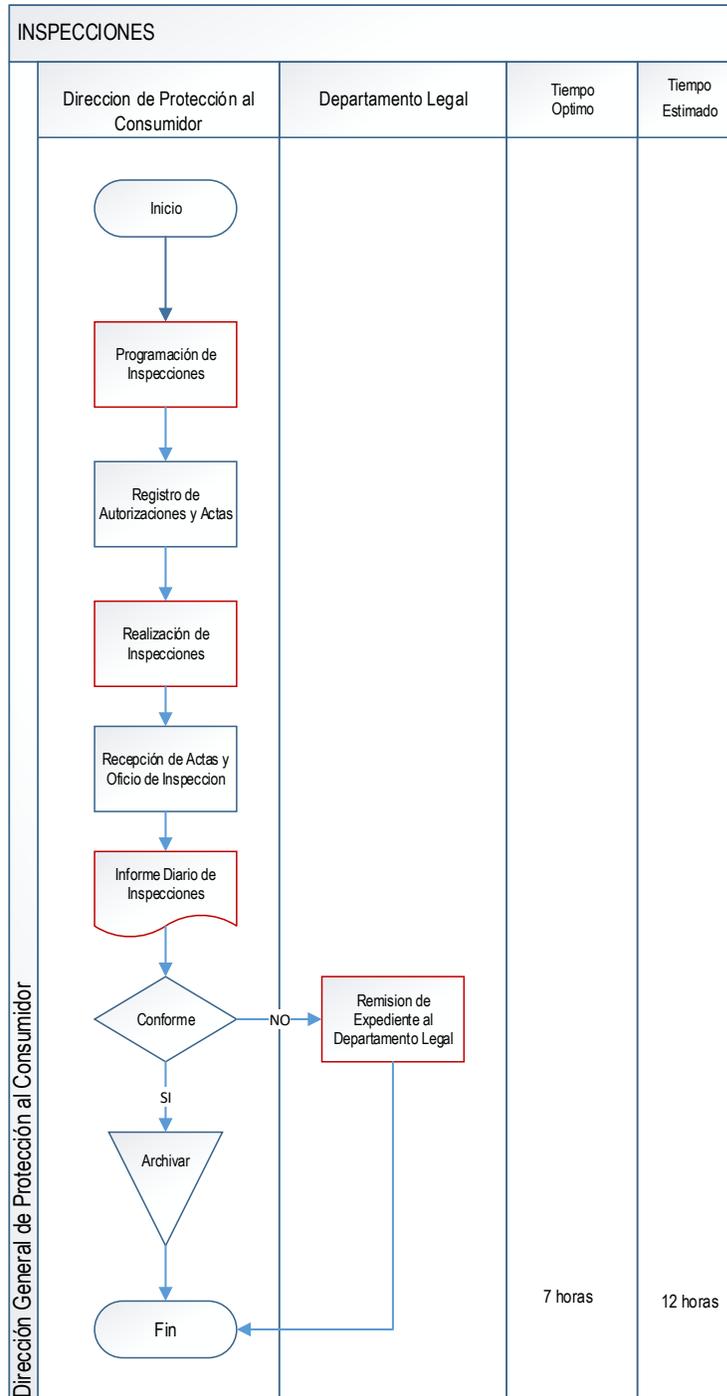
##### Personal que Interviene:

Jefe del Departamento de Vigilancia de Mercado y unidad de inspectoría.

##### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Óptimo	Tiempo Estimado
1. Programación de inspecciones por rubro	1.1 Inspecciones programadas semanalmente en diferentes colonias y barrios de Tegucigalpa y Comayagüela de igual forma en las principales ciudades del país.	Jefe de la unidad de inspectoría.	45 min	1 hora
2. Registro de autorizaciones y actas	2.1 Elaborar una lista con numeración que corresponde a las autorizaciones y registrarlas en un archivo manual llamado control numérico de oficios.  2.2 Registro numérico de autorizaciones y actas entregadas a cada inspector, quienes firmaran de recibido.	Jefe de la unidad de inspectoría.	30 min.	1 hora
3. Realización de inspecciones	3.1 Se realizan inspecciones de empresas proveedoras y comercializadoras de bienes y servicios para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor.  3.2 Elaboración de acta de Inspección y/o decomiso en la cual se describe los hallazgos, productos, cantidad, precios, presentación y peso la cual debe ser firmada por los inspectores y personal del negocio (gerente, propietario, encargado).	Inspectores	1 hora	2 horas

4. Recepción de actas y Oficios de Inspecciones realizadas	4.1. Se realiza la recepción y registro de actas y oficios de inspección elaborados en los diferentes establecimientos comerciales asignados en la programación, asimismo se procede a la verificación de actas y oficios utilizadas, no utilizados y nulas.	Jefe de la unidad de inspección.	45 Min	1 hora
5. Informe Diario de Inspecciones realizadas	5.1. Se lleva a cabo el informe de registro diario con el objetivo de clasificar las inspecciones realizadas por rubro con todos los datos recopilados en las actas de inspección y sus oficios en las diferentes empresas de proveedores y comercializadoras.	Jefe de la unidad de inspección.	1:30 horas	3 horas
6. Remisión de expedientes por oficio al Departamento Legal	6.1. Se clasifican las actas de inspección que acreditan que un establecimiento se encuentra infringiendo la Ley de Protección al Consumidor, por lo que se procede a crear el expediente con número correlativo el cual es inscrito en el libro de registro de expedientes por oficio de la unidad de Inspección del periodo correspondiente.  6.2 Dicho expediente se remite a la unidad de Archivo de la DGPC con el libro de registro para su firma de recepción y entrega de los mismos, para su respectivo proceso Legal.	Jefe de la unidad de inspección.	30 Min	1 Hora
7. Control de Archivo	7.1 Actas de inspección que no se encontraban infringiendo la Ley son clasificadas por rubro para su trámite de Archivo así mismo por fecha y numero de oficio.  7.2 Las Inspecciones clasificadas se registran en el libro de control de oficios y actas para luego ser archivadas en su lugar correspondiente por rubro.	Encargada de Archivo	2 horas	3 horas
<b>FIN DEL PROCESO</b>		<b>Total de tiempo</b>	<b>7 horas</b>	<b>12 horas</b>



Documentos de Referencia:

Actas de inspección, autorizaciones, actas de decomiso, acta de destrucción.

Glosario de términos:

Inspección: Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.

	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Investigación de Oficio</b>	

## 5. Proceso de Investigación de Oficio

### Propósito:

Ejecutar los procedimientos legales sujetos en la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley y su reglamento de Protección al Consumidor y Leyes supletorias con el fin de evitar abusos por parte de los proveedores hacia los consumidores.

### Alcance:

Este proceso iniciado de oficio en defensa y protección de los consumidores, tiene la facultad de emitir sanciones a los proveedores que infringe la Ley y su Reglamento de Protección al Consumidor.

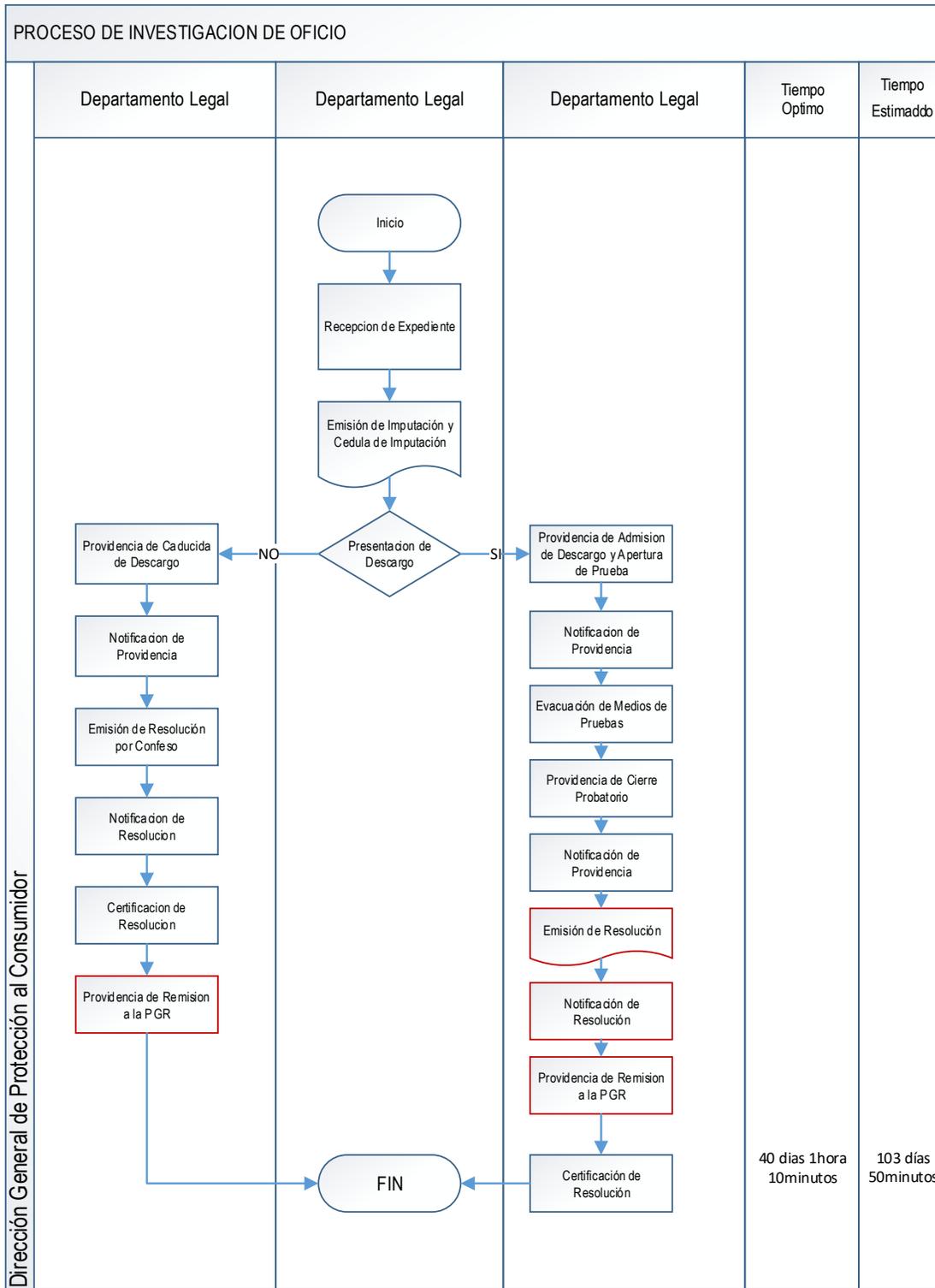
### Personal que Interviene:

Departamento Legal, apoderados legales, Director General y Subdirector

### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Recepción del Expediente	1.1 Recepción de los expedientes de las investigaciones de oficio que se realicen en el departamento de vigilancia de mercado	Departamento Legal	10 minutos	20 minutos
2. Emisión de imputación	2.1 Emisión de imputación y firma a la oficina de la Dirección y Sub dirección.  2.2 Traslado de notificación a la empresa.	Departamento Legal	1 Día	2 días
3. Presentación de descargo por parte de los apoderados	3.1 La presentación de los descargos se hará en los 05 días hábiles posteriores a los de la notificación.  3.2 La no presentación de descargos durante el tiempo que se establece se considera confeso y se continúa el procedimiento legal.	Apoderados legales	5 días	6 días
4. No presentación de descargos	4.1 Elaboración de la providencia de caducidad de descargos.  4.2 Firma a la oficina de la dirección y/o sub dirección.	Departamento Legal	2 días y 30 min	3 días

	4.2 Notificación de providencia de caducidad.			
5. En la presentación de descargos	<p>5.1 Elaboración y firma de providencia de admisión de descargos y apertura de pruebas.</p> <p>5.2 Notificación de providencia de admisión.</p> <p>5.3 Evacuación de medios de prueba plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días.</p> <p>5.4 Emisión de providencia de cierre probatorio.</p> <p>5.5 Notificación de providencia.</p>	Departamento Legal	12 días y 30 min. Según Ley	62 días y 30 min. plazo máximo según Ley.
6. Emisión de resolución	<p>6.1 Emisión Resolución</p> <p>6.2 Revisión y traslado a firma por parte del señor Director</p> <p>6.3 Notificación de la resolución.</p> <p>6.4 Emisión y firma de la certificación.</p> <p>6.5 Emisión de providencia de remisión a la Procuraduría General de la República.</p>	Departamento Legal	20 días Según Ley.	30 días
	<b>FIN DE PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>40 días, 1 hora y 10 minutos</b>	<b>103 días y 50 minutos</b>



Documentos de Referencia:

Expediente, Ley y su reglamento de Protección al Consumidor, Ley de Procedimiento Administrativo,

Glosario de términos:

**Caducidad:** Es la extinción de un acto por el transcurso del tiempo estipulado sin que el interesado haya realizado las acciones requeridas por la Administración. Siempre ocurre en procedimientos iniciados a solicitud del interesado.

**Notificación:** Es el documento administrativo en el cual se comunica al interesado el procedimiento que se lleva a cabo.

**Resolución administrativa:** Acto administrativo que pone fin a un procedimiento por el que el órgano competente decide todas las cuestiones planteadas en el mismo.

 <p>GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Capacitaciones, Seminarios y Talleres</b>	

## 6. Capacitaciones, Seminarios y Talleres

### Propósito:

Educar a los proveedores y consumidores para que cumplan y exijan los derechos de los consumidores que se establecen en el mercado en las relaciones de consumo en la adquisición de bienes y prestación de servicios.

### Alcance:

Las capacitaciones son dirigidas a los proveedores de bienes y servicios y consumidores en general.

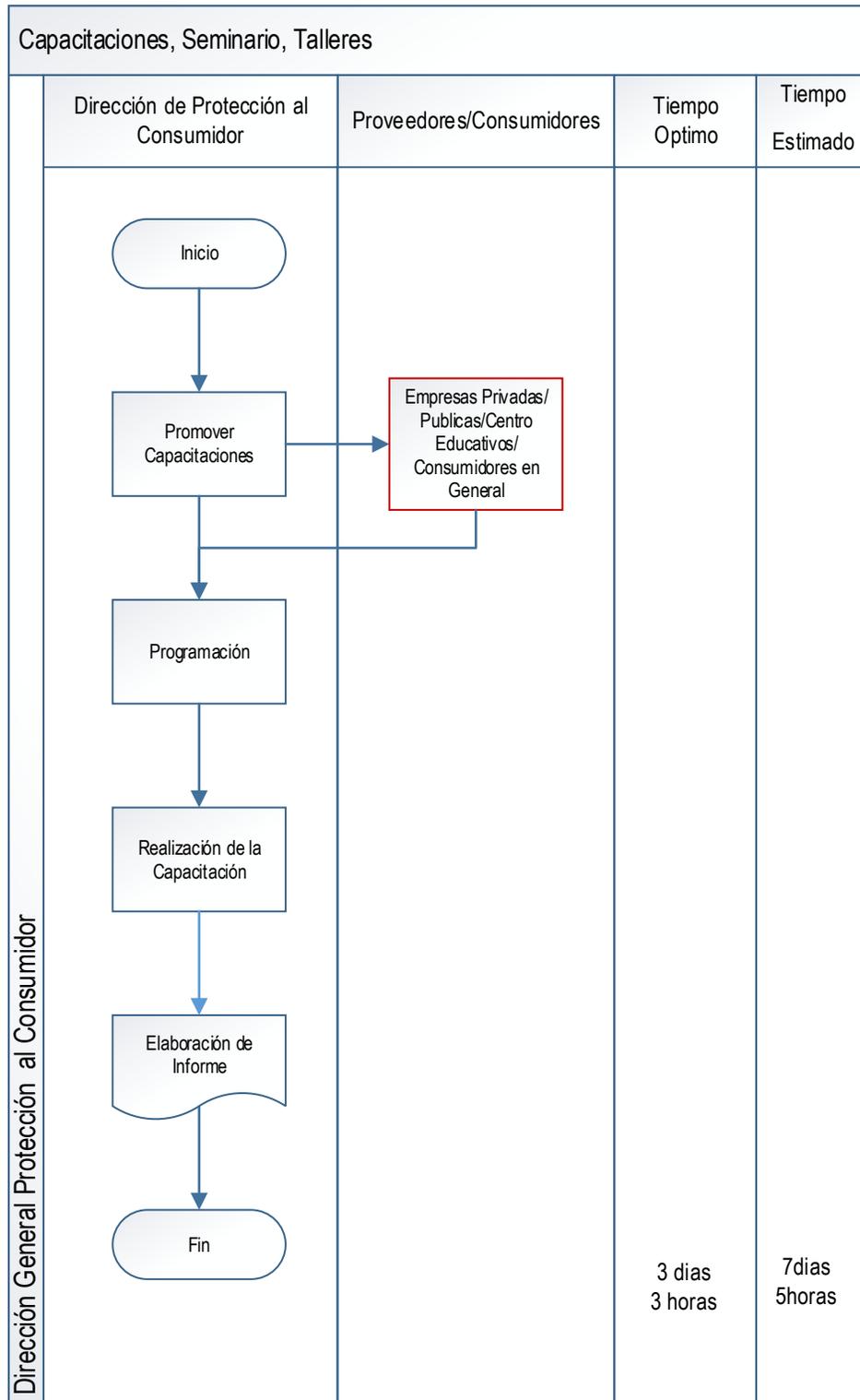
### Personal que Interviene:

Departamento de Capacitación y Registro.

### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Promover capacitaciones	<p>1.1 Contactar a las empresas privadas, publicas, centros educativos y consumidores en general de forma presencial, vía teléfono y/o correo electrónico.</p> <p>1.2 Recibir la confirmación de las empresas interesadas.</p>	Departamento de Capacitación y Registro	2 días	5 días
2. Programación de seminarios y/ o talleres	<p>2.1 Programar los días y horas, en cual las empresas privadas, públicas y/o centro educativo recibirán las capacitaciones.</p> <p>2.2 Confirmar la capacitación previa al día calendarizado.</p> <p>2.3 Elaboración y Reproducción de listas de asistencias, trifolios, Ley de Protección al consumidor entre otros.</p> <p>2.4 Elaborar la presentación según sea el rubro de la empresa.</p> <p>2.5 Solicitar el equipo visual (data show y computadora portátil) al encargado de bienes, con el fin que autoricen la salida de los bienes fuera de la DGPC.</p>	Departamento de Capacitación y Registro	1 días	2 días

	2.6 Solicitar vehículo para trasladarse al lugar.			
3. Realización de capacitación	<p>3.1 Presentarse con la persona enlace de la empresa y/o centro educativo.</p> <p>3.2 Conectar el equipo visual (Computadora y data Show).</p> <p>3.3 En las empresas el tiempo requerido como mínimo es de 2 horas, en las cuales se dará a conocer las obligaciones, prohibiciones, cláusulas y prácticas abusivas de las empresas y derechos de los consumidores.</p> <p>3.4 En los centros educativos en el cual se le explican los derechos de los consumidores y los requisitos del etiquetado de los productos pre empacados.</p> <p>3.5 Entrega de trífolios o ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor.</p> <p>3.6 Los participantes firmarán la lista de asistencia.</p>	Departamento de Capacitación y Registro	2 horas	3 horas
4. Informe de capacitación	<p>4.1 Elaboración del informe sobre la capacitación.</p> <p>4.2 Entregar informe sobre las capacitaciones.</p>	Departamento de Capacitación y Registro	1 horas	2 horas
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>3 días y 3 horas</b>	<b>7 días y 5 horas</b>



Documentos de Referencia:

Listas de asistencias, presentaciones sobre la Ley de Protección al Consumidor, boletines informativos, ejemplares de la Ley.

Glosario de términos:

**Capacitación:** Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

**Seminario:** Es una clase o encuentro didáctico donde un especialista interactúa con las asistentes en trabajos en común para difundir conocimientos.

**Talleres:** Es una modalidad de enseñanza-aprendizaje caracterizada por la interrelación entre la teoría y la práctica, en donde el instructor expone los fundamentos teóricos y procedimentales, que sirven de base para que los alumnos realicen un conjunto de actividades diseñadas previamente y que los conducen a desarrollar su comprensión de los temas al vincularlos con la práctica operante.

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Autorización de Libro de Quejas</b>	

## 7. Autorización de Libro de Quejas

### Propósito:

Garantizar el derecho de reclamo de los consumidores en cada establecimiento de los proveedores de bienes y servicios.

### Alcance:

Autorizar los libros de quejas de los proveedores de bienes y servicio a nivel nacional.

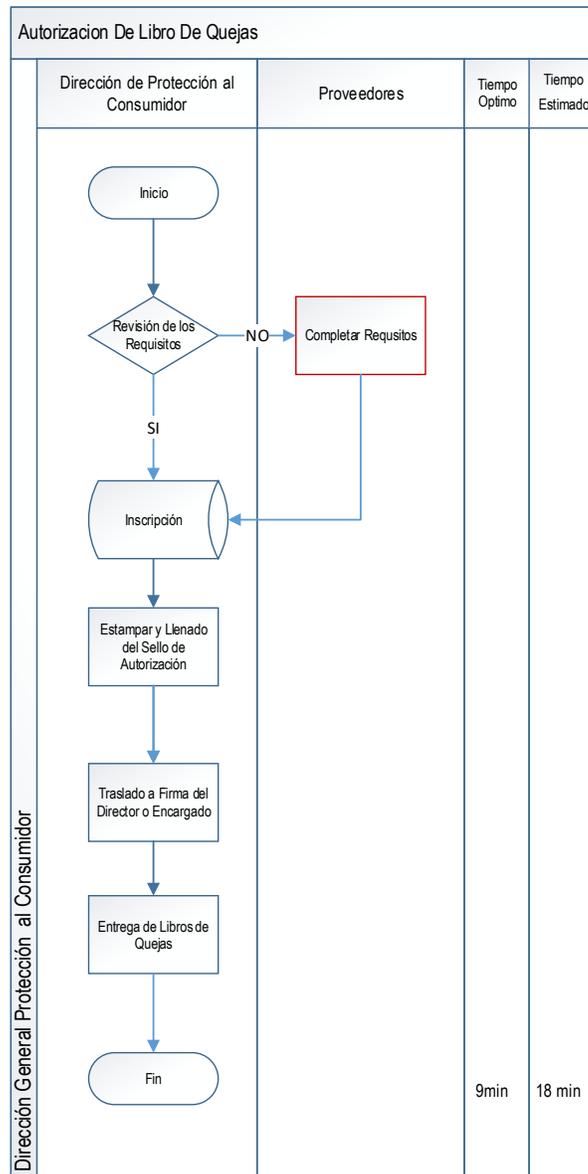
### Personal que Interviene:

Departamento de Capacitación y Registro.

### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Revisión de los requisitos del libro de quejas	1.1 Revisión de los requisitos de autorización de libro de quejas. 1.2 Si presenta todos los requisitos se continúa la siguiente etapa. 1.3 Si le falta algún requisito se le informa al solicitante para que complete todos los requisitos.	Departamento de Capacitación y Registro	2 min	5 min
2. Inscripción de la solicitud de Autorización	2.1 Anotar en el libro de registro de solicitudes la información sobre la empresa solicitante. 2.2 Digitalizar la solicitud del libro de quejas en la base de datos electrónicos.	Departamento de Capacitación y Registro	2 min	3 min
3. Estampar y llenado de sello de autorización	3.1 Estampar el sello de autorización de la primera hoja, en la parte central del libro. 3.2 Llenar los espacios solicitados en sello. 3.3 Pegarle la viñeta de libro de quejas en la cual detalla el artículo 21 para que los consumidores hagan valer el derecho del reclamo.	Departamento de Capacitación y Registro	2 min	3 min
4. Traslado para firma de autorización	4.1 Llevarlo a firmar a la oficina del señor Director (a) o Subdirector (a) y colocarle sello.	Departamento de Capacitación	2 min	5 min

		y Registro		
5. Entrega del libro	5.1 Solicitar al representante o encargado de la empresa que firme el libro de registro de solicitudes.  5.2 Se le entrega el libro de quejas autorizado.	Departamento de Capacitación y Registro.	1 min	2 min
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>9 min.</b>	<b>18 min</b>



Documentos de Referencia:

Libro de registro de solicitudes en físico y digital.

Glosario de términos: \_No aplica

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b></p> <p><b>Dirección General de Protección al Consumidor</b></p>	<p>MPP – DGPC-01.01</p>
	<p><b>Registro Público de Infractores</b></p>	

## 8. Registro Público de Infractores

### Propósito:

Inscribir en un Registro electrónico a los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.

### Alcance:

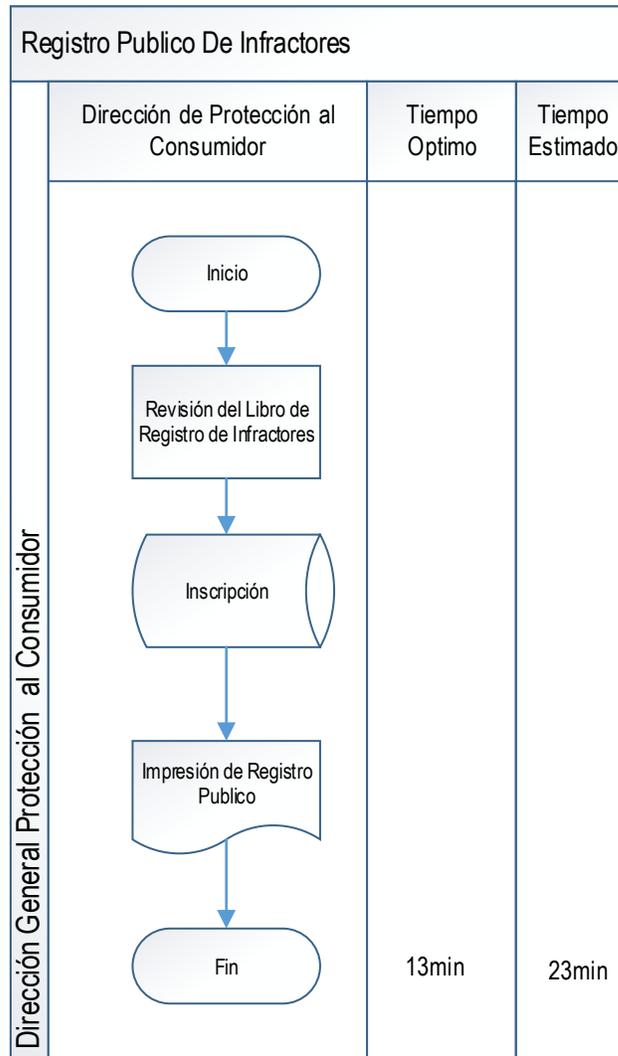
Que los consumidores puedan acceder e identificar a los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley Protección al Consumidor y que han sido sancionados por la Dirección General de Protección al Consumidor.

### Personal que Interviene:

Unidad Archivo

### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Revisión de libro Registro Público de Infractores	1.1 Revisión del libro que contiene las resoluciones firmes que se emitan en la DGPC y Regional S.P.S.	Unidad Archivo	3 min	5 min
2. Inscripción	2.1 Inscripción en el registro electrónico de proveedores que les ha interpuesto sanciones monetarias u otras.	Unidad Archivo	5 min	10 min
3. Impresión de Registro Público de Infractores	3.1 Imprimir el registro público de infractores para que las personas puedan tener acceso a él.	Unidad Archivo	5 min	8 min
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>13 min</b>	<b>23 min</b>



Documentos de Referencia:

Libro de Registro Público de Infractores.

Glosario de términos:

**Infractores:** Acción u omisión que va en contra de una Ley o normativa legal.

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS * * * * * SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Verificación de Contenido Neto en Productos Pre Empacados</b>	

## 9. Verificación de Contenido Neto en Productos Pre empacados

### Propósito:

Garantizar que todos los productos que se comercializan ya sean producidos por Industrias nacionales o los que son importados y distribuidos para su comercialización en el país, cumplan con las unidades de medida declarados en las etiquetas; garantizando de esta manera que el valor pagado por los consumidores, sea una retribución justa del valor pagado.

### Alcance:

Esta actividad se realiza a todos los productos que se comercializan a nivel nacional, ya sea producido en el país o importado; para lo cual los oficiales de metrología legal aplican la tabla No. 1 y 2 del Reglamento Técnico Centroamericano de Pre empacado.

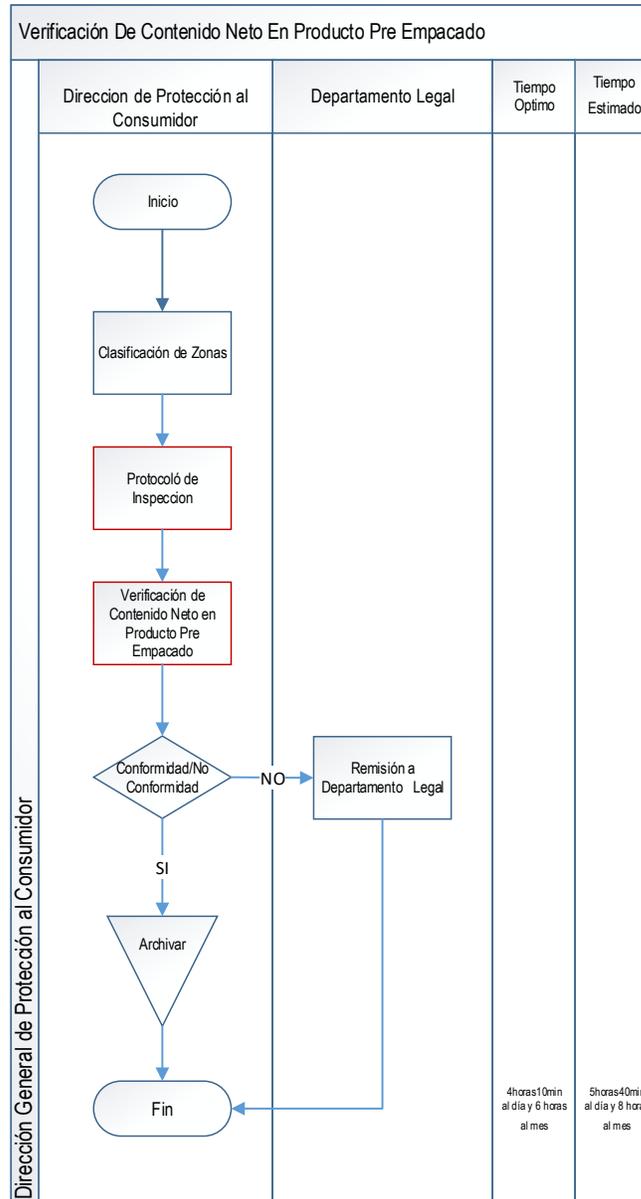
### Personal que Interviene:

Departamento de metrología legal y oficiales de metrología legal

### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Clasificación de zonas	1.1 Mapeo general de industrias 1.2 Ubicación 1.3 Selección por rubros ya sea industria nacional o distribuidora. 1.4 Identificación de empresas no conformes con el RTCA de pre empacados 1.5 Programar las verificaciones en las demás industrias para el aseguramiento de las unidades declaradas. 1.6 Tener listas la ley, reglamento, formatos de verificación, acta, autorización.	Jefe de Departamento de Metrología Legal  Asistente de Departamento de Metrología Legal	6 horas  Una vez al mes	8 horas  Una vez al mes
2. Protocolo de	2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigne.	Jefe de la Departamento		

Inspección	<p>2.2 El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa.</p> <p>2.3 Presentan la autorización para que el gerente o encargado le permita el ingreso a la empresa, el deberá colocar la firma para que puedan ingresar.</p>	de Metrología Legal  Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal	30 min	40 min
3. Verificación de Contenido Neto productos pre empacados	<p>3.1 Procede la recolección de la muestra ya sea en línea de producción, almacén o distribuidora, aplicando un plan de muestreo del RTCA, en caso que la empresa no tenga las condiciones adecuados o laboratorio de metrología o sea compleja la medición las muestras serán trasladadas al Laboratorio de Metrología Legal de la DGPC.</p> <p>3.2 Realizar las actividades de medición en cumplimiento según lo declarado en la etiqueta aplicando las tolerancias establecidas en la tabla del RTCA.</p>	Coordinador del grupo de oficiales de Metrología Legal - Oficial de Metrología	3 horas	4 horas
4. Conformidad / no conformidad	<p>4.1 Realizar un informe técnico de la conformidad o no de los productos verificados.</p> <p>4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar</p> <p>4.3 En caso de estar no conforme se emite la imputación y se da traslado a la unidad legal para continuación de trámite.</p>	Jefe de la Departamento de Metrología Legal	40 min	1 hora
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>4 horas y 10 min diarias y 6 horas al mes</b>	<b>5 horas, 40 min. Diarias y 8 horas al mes</b>



Documentos de Referencia:

Formatos de verificación, oficios de autorización, actas de inspección y copia de Reglamento Técnico Centroamericano.

Glosario de términos:

**RTCA:** Reglamento Técnico Centroamericano.

**Metrología Legal:** Parte de la ciencia de la medición relacionada con los requerimientos establecidos por organismos competentes, concernientes a las mediciones y unidades de medida, así como lo relativo a los instrumentos de medición y los patrones oficiales para su calibración.

 <p>Gobierno de la República de Honduras SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b></p> <p><b>Dirección General de Protección al Consumidor</b></p>	MPP – DGPC-01.01
	<p><b>Verificación de Requisitos de Etiquetado</b></p>	

## 10. Verificación de Requisitos de Etiquetado

### Propósito:

Garantizar a los consumidores que la información contenida en las etiquetas, correspondan a la verdadera naturaleza del producto, de modo que no induzcan a error o engaño en la adquisición de los mismos, como una retribución justa del valor pagado, siendo para ellos responsabilidad del productor, importador o distribuidor del verdadero contenido de las mismas.

### Alcance:

Esta actividad se realiza en todos los productos que se comercializan en el país ya sean nacionales o Importados.

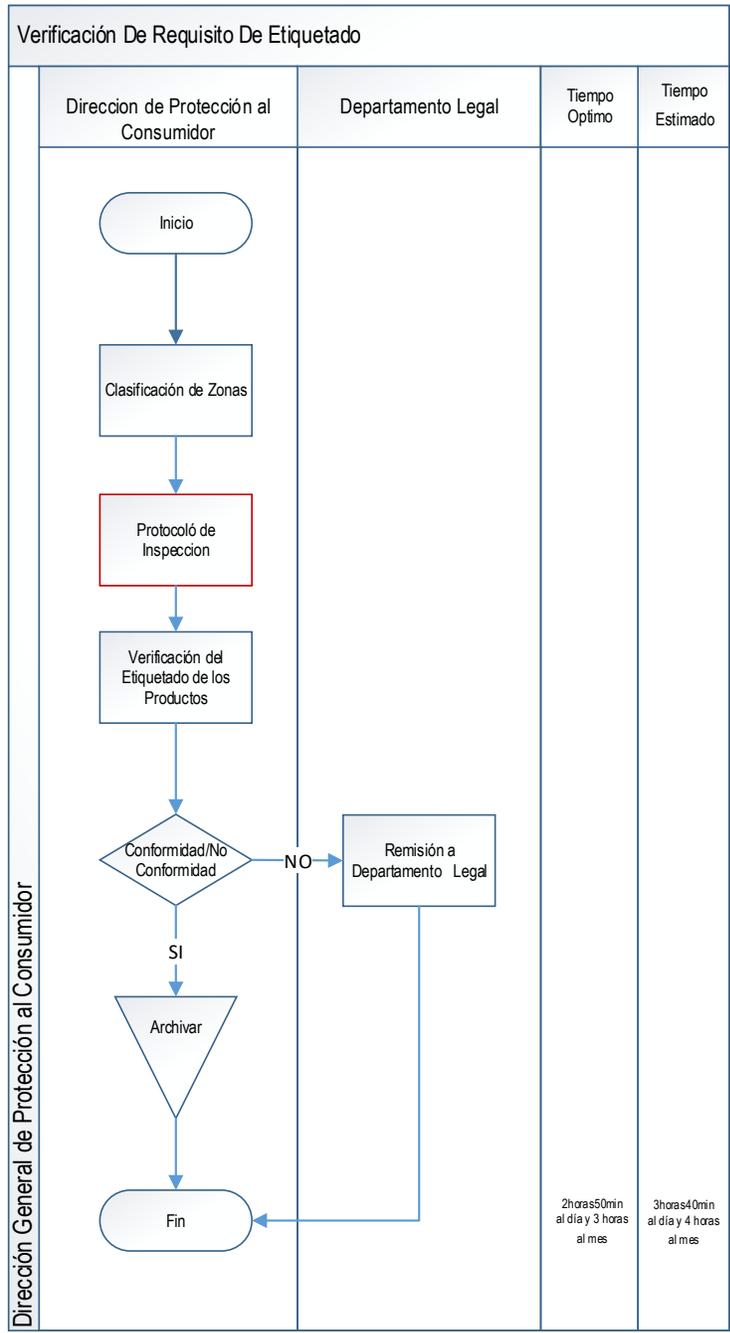
### Personal que Interviene:

Jefe de Departamento de Metrología Legal y oficiales de metrología legal.

### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Clasificación de zonas	1.1 Mapeo general de las empresas que comercializan productos en el País. 1.2 Ubicación de los establecimientos. 1.3 Selección del sector a verificar. 1.4 Identificación de las empresas a verificar. 1.5 Programar las verificaciones en las empresas. 1.6 Tener listas la ley, reglamento, formatos de verificación, acta, autorización, vehículo.	Asistente de Departamento de Metrología Legal	3 horas	4 horas
2. Protocolo de Inspección	2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigno.	Jefe de	30 min	40 min

	<p>2.2 El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa.</p> <p>2.3 Presentan la autorización para que el gerente o encargado le permita el ingreso a la empresa, el deberá colocar la firma para que puedan ingresar.</p>	<p>Departamento de Metrología Legal</p> <p>Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal</p>		
3.Verificación del etiquetado de los productos	<p>3.1 Proceder a realizar la verificación de los requisitos de etiquetado.</p> <p>3.2 En caso que las etiquetas no cumplan con los requisitos especificados, se procede a levantar el acta.</p>	Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal	2 horas	2.5 horas
4. Conformidad / No conformidad	<p>4.1 Realizar un informe de la conformidad o no de las etiquetas.</p> <p>4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar.</p> <p>4.3 En caso de estar no conforme se emite la imputación y se da traslado a la unidad legal para continuación de trámite.</p>	<p>Coordinador del grupo de trabajo de los oficiales de Metrología Legal</p> <p>Asistente de departamento de Metrología Legal</p> <p>Jefe de Departamento de Metrología Legal</p>	20 min	30 min
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>2 horas 50 min al día y 3 horas mensual</b>	<b>3 horas 40 min al día y 4 horas mensual</b>



Documentos de Referencia:

Formatos de verificación, oficios de autorización y actas de inspección.

Glosario de términos:

No Aplica

 <p>GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Verificación Exactitud de Balanzas</b>	

## 11. Verificación Exactitud de Balanzas

### Propósito:

Garantizar que los consumidores adquieran las unidades de medida que requieren en el comercio, de manera que los mismos sean una retribución justa del valor pagado.

### Alcance:

Esta actividad se realiza en los mercados, supermercados, ferias, industrias y comercio en general donde se utilicen instrumentos de medición para pesar productos ofrecidos al consumidor final.

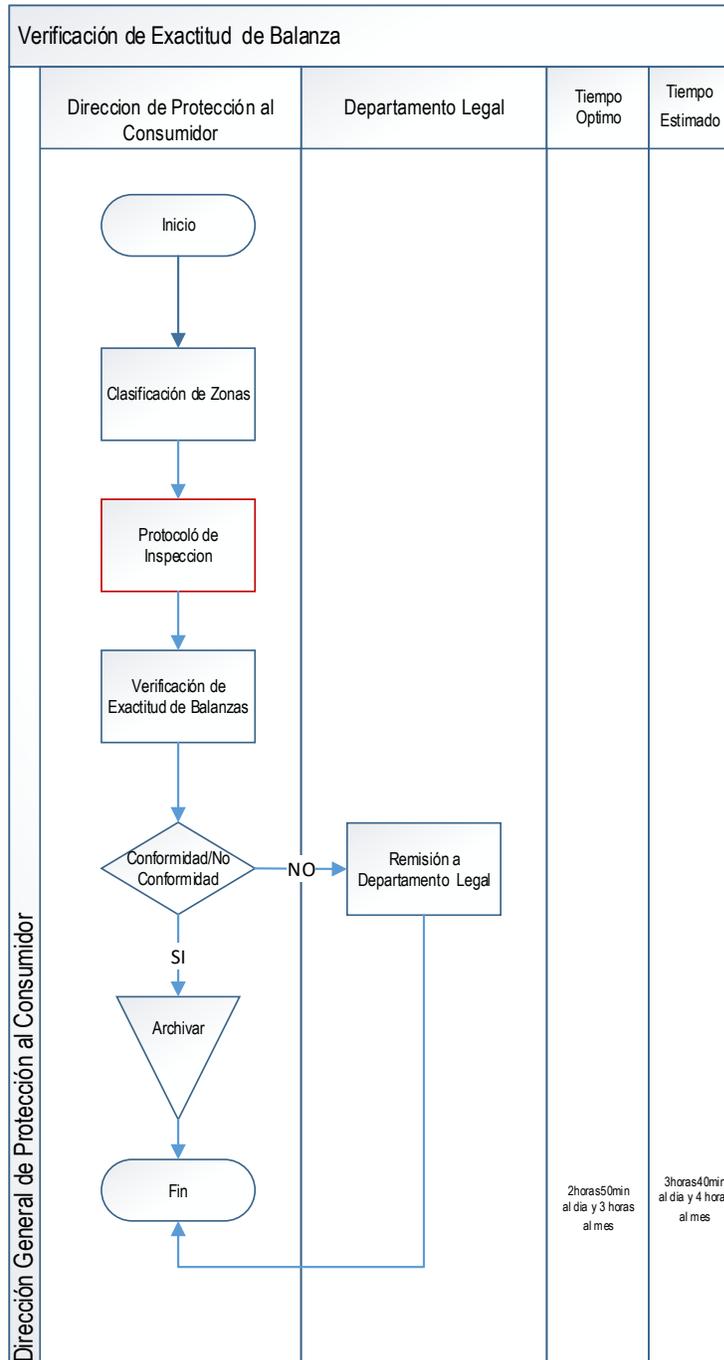
### Personal que Interviene:

Jefe de Departamento de Metrología Legal y oficiales de metrología legal

### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Clasificación de zonas	1.1 Mapeo general de empresas.	Jefe de Departamento de Metrología Legal  Asistente de departamento de Metrología Legal	3 horas  Una vez al mes	4 horas  Una vez al mes
	1.2 Ubicación			
	1.3 Identificación de empresas no conformes			
	1.4 Programar las verificaciones en los Supermercados, mercados, mercaditos y pulperías.			
	1.5 Tener listas la ley, reglamento, formatos de verificación, acta, autorización, vehículo.			
2. Protocolo de inspección	2.1 El personal se trasladará al lugar que se asigne.	Jefe de Departamento de Metrología Legal	30 min	40 min
	2.2 El personal se identificará (carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa.	Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal		
	2.3 Presentan la autorización para que el gerente o encargado le permita el ingreso a la empresa, el deberá colocar la firma para que puedan ingresar.			

3. Verificación de balanzas	<p>3.1 Se procede a identificar la balanza según el área que se utilice.</p> <p>3.2 Realizar las actividades de medición según las capacidades de la balanza declaradas por el fabricante.</p> <p>3.3 Registro de las mediciones realizadas según las capacidades de las balanzas.</p> <p>3.4 Levantamiento de acta de verificación con los hechos encontrados.</p>	<p>Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal</p> <p>Oficial de Metrología</p>	2 horas	2.5 horas
4. Conformidad / No conformidad	<p>4.1 Reporte técnico de la verificación de las balanzas.</p> <p>4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar.</p> <p>4.3 En caso de estar no conforme se emite la imputación y se da traslado a la unidad legal para continuación de trámite.</p>	Jefe de Departamento de Metrología Legal	20 min	30 minutos
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>2 horas 50 min diarias y 3 horas mes</b>	<b>3 horas y 40 minutos diarias y 4 horas al mes</b>



Documentos de Referencia:

Formatos de verificación, oficios de autorización y actas de inspección.

Glosario de términos:

**Balanzas:** instrumento que sirve y se utiliza para medir o pesar masas. La principal función que despliega la balanza es la de pesar los alimentos que se venden o comercializan a partir del peso, por ejemplo, las frutas, el pescado, la carne y las verduras.

 <p>Gobierno de la República de Honduras SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b></p> <p><b>Dirección General de Protección al Consumidor</b></p>	<p>MPP – DGPC-01.01</p>
	<p><b>Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y</b></p> <p><b>Calidad de los Combustibles</b></p>	

## 12. Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles

### Propósito:

Garantizar a los consumidores que adquieren los diferentes productos derivados del petróleo en las estaciones de servicio, le entreguen las cantidades exactas de litros de combustibles que solicitan y la calidad adecuada de los combustibles, como una retribución justa del valor pagado.

### Alcance:

Esta actividad se realiza en todas las estaciones de servicio que ofrecen productos derivados del petróleo al consumidor final a nivel nacional.

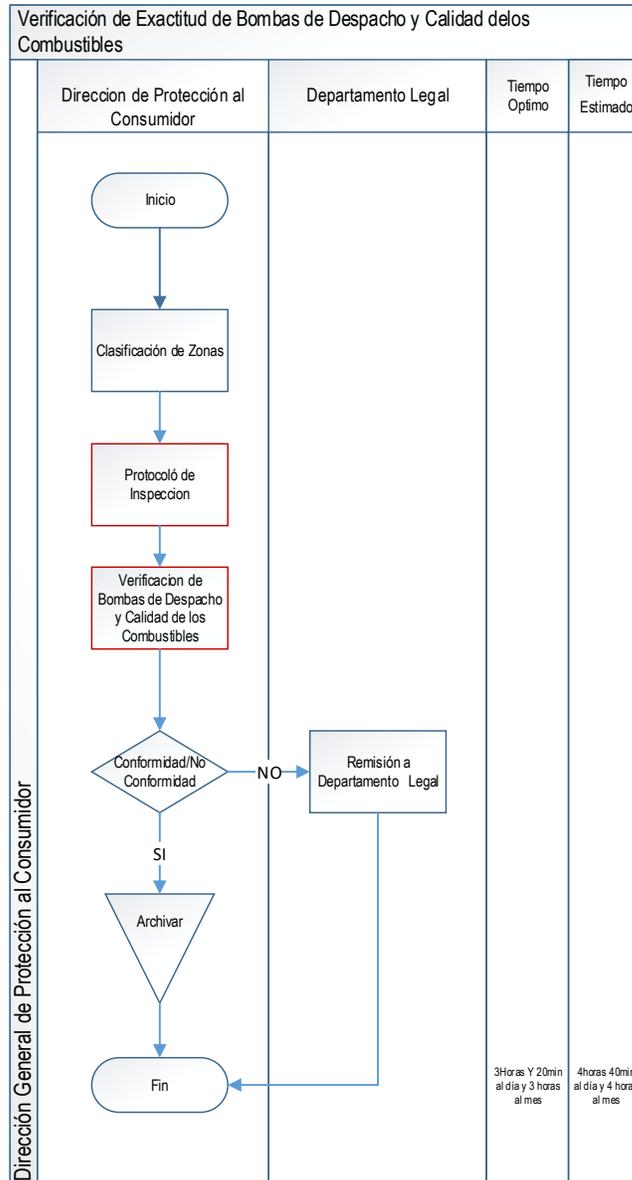
### Personal que Interviene:

Jefe de departamento de metrología legal, unidad de Hidrocarburos y oficiales de hidrocarburos.

### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Clasificación de zonas	1.1 Mapeo general de las gasolineras. 1.2 Ubicación de las gasolineras. 1.3 Identificación de las gasolineras a verificar. 1.4 Programar las verificaciones en las gasolineras a verificar. 1.5 Tener listas la ley, reglamento, formatos de verificación, acta, autorización, vehículo.	Jefe de departamento de metrología legal  Coordinador y sub coordinador de hidrocarburos	3 horas  Una vez al mes	4 horas  Una vez al mes
2. Protocolo de inspección	2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigne. 2.2. El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa.	Jefe de departamento de metrología legal Coordinador del	30 min	40 min

	2.3 Presentan la autorización para que el gerente o encargado le permita el ingreso a la empresa, el deberá colocar la firma para que puedan ingresar.	grupo de oficiales de metrología legal		
3. Verificación de bombas y calidad del combustibles	3.1 Proceder a realizar la verificación de la exactitud de las bombas de despacho de combustibles con el recipiente volumétrico (Seraphin) y verificar la calidad de los diferentes productos derivados del petróleo con el laboratorio móvil (ZeltexHN).	Coordinador y sub coordinador de hidrocarburos	1.5 hora	2 horas
	3.2 En caso que se encuentren mangueras que no estén entregando las medidas correctas, se procede a colocarle un rotulo que indique que misma esta fuera de servicio y si los resultados de calidad de los combustibles salen inconformes se toman tres muestras: N°1 se envía para análisis a un laboratorio certificado N°2 se deja en custodia del encargado(a) de la Estación de servicio N°3 en custodia de la DGPC.	Oficiales de hidrocarburos	20 min	30 min
	3.3 Realizar un informe técnico de la no conformidad en cuanto al cierre y reapertura de las bombas de despacho.  3.4 Se realiza re inspección con el objeto de verificar la calibración de la bomba y reapertura de la misma.  3.5 El tiempo de respuesta para la reapertura de la bomba de despacho puede variar, dependiendo del tiempo en que el propietario de la estación decida calibrar la bomba. El cual puede variar entre uno y tres días.  3.6 En el caso de la calidad de los combustibles, se esperan los resultados del laboratorio certificado para poder determinar; si, se sigue con el proceso de ley correspondiente o se archiva.		40 min	1 hora
4. Conformidad / No conformidad	4.1 En caso de estar conforme se procede a archivar.  4.2 En caso de estar no conforme se emite la imputación y se da traslado a la unidad legal para continuación de trámite.	Jefe de la departamento de metrología legal  Coordinador y sub coordinador de hidrocarburos	20 min.	30 min
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>3 horas y 20 min al día y 3 horas al mes</b>	<b>4 horas 40 min al día y 4 horas al mes</b>



Documentos de Referencia:

Formatos de verificación, oficios de Autorización y actas de inspección.

Glosario de términos:

**Bomba de combustible:** Es un dispositivo que le entrega al fluido de trabajo o combustible la energía necesaria para desplazarse a través del carburador para luego entrar en la válvula de admisión donde posteriormente pasa al cilindro.

Las presiones con las que trabaja la bomba dependen en gran medida del tipo de motor que se tenga. Así, cuanto más potencia necesite un motor, mayor caudal de combustible hará falta, por lo que se necesitará una bomba de mayor potencia.

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Manual de Procesos y Procedimientos</b></p> <p><b>Dirección General de Protección al Consumidor</b></p>	<p>MPP – DGPC-01.01</p>
	<p><b>Observatorio Nacional Sobre Seguridad Alimentaria</b></p>	

### 13. Observatorio Nacional Sobre Seguridad Alimentaria

#### Propósito:

Generar estadísticas detalladas que permitan conocer el comportamiento de los productos de la canasta básica, carreta de la construcción, medicamentos y útiles escolares para ofrecer al presente y futuros gobiernos información fundamental que permita una adecuada planificación para lograr el alcance de la seguridad alimentaria, en el sector construcción, útiles escolares y medicamentos en el país.

#### Alcance:

Orientar en la toma de decisiones relacionadas en el control de la seguridad alimentaria y otros sectores de importancia en el país.

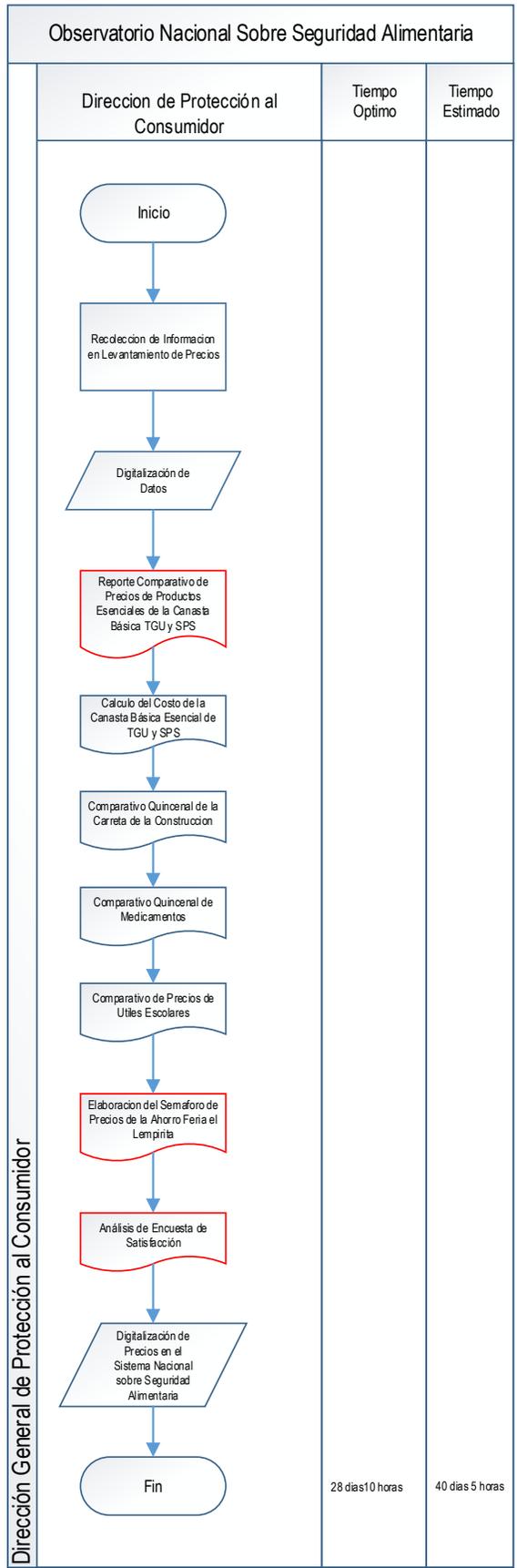
#### Personal que Interviene:

Jefe del Departamento de Vigilancia de mercado y Encargado de Análisis de Mercado, Técnico Analista de mercado y Unidad de Inspectoría.

#### Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1.Recolección de información en levantamiento de precios	1.1 Levantamiento de precios de venta al consumidor final en mercados, supermercados, ferias de agricultor, tiendas y ferreterías de los productos de la canasta básica, materiales de construcción, medicamentos y útiles escolares.	Inspectores	1 día	1.5 días
2. Digitalización de datos	2.1 Crear un historial semanal, mensual y anual de los precios en mercados, supermercados y ferias.	Técnico analista de mercado	1 día	2 días
3. Reporte comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	3.1 Actualización semanal de precios.	Encargado del Análisis de Mercado	1 día	2 días
	3.2 Análisis e interpretación de precios.			

4. Cálculo del costo de la canasta básica en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	4.1 Análisis e interpretación de precios.	Encargado del Análisis de Mercado	1 hora	1 hora
5. Comparativo quincenal de precios de los productos de la carreta de la construcción.	5.1 Sondeo de precios de la carreta de construcción 5.2 Digitalizar y comparar los precios de los productos de la carreta de la construcción.	Unidad de Inspectoría Encargado de análisis de mercado	1 hora	1 hora
6. Comparativo quincenal de precios de medicamentos.	6.1 Sondeo de precios de los medicamentos. 6.2 Digitalizar y comparar los precios de los medicamentos.	Unidad de Inspectoría Encargado del Análisis de Mercado	4 hora	4 hora
7. Comparativo de precios de útiles escolares.	7.1 Sondeo de precios de útiles escolares. 7.2 Digitalizar y comparar los precios de los útiles escolares.	Unidad de Inspectoría Técnico analista de mercado	4 horas	7 horas
8. Elaboración del semáforo de precios de la Ahorro-feria el Lempirita ubicada en Tegucigalpa, Choluteca, Comayagua, La Ceiba y San Pedro Sula.	8.1 Digitalización de precios. 8.2 Comparativo de precios de los mercados con los precios de La Ahorro-Feria. 8.3 Análisis e interpretación de precios	Técnico analista de mercado	2 días	3 días
9. Análisis de Encuesta de satisfacción.	9.1 Elaborar formato para la encuesta. 9.2 Levantamiento de encuestas. 9.3 Digitalización de encuestas. 9.4 Análisis de encuestas.	Unidad de Inspectoría Encargado del Análisis de Mercado. Técnico analista de mercado.	22 días	30 días
10. Digitalización de precios en el Sistema Nacional sobre Seguridad Alimentaria (SINASA).	10.1 Actualizar los precios de los 273 productos de la canasta básica alimentaria.	Encargado del Análisis de Mercado Técnico analista de mercado.	1 día	1 día
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>28 días y 10 horas</b>	<b>40 días y 5 horas</b>



Documentos de Referencia:

Actas de inspección, autorizaciones, actas de decomiso, acta de destrucción.

Glosario de términos:

Inspección: Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.

 <p>GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	MPP – DGPC-01.01
	<b>Reglamento Técnico Hondureño</b>	

## 14. Reglamento Técnico Hondureño

### Propósito:

Velar por el cumplimiento de Buenas Prácticas Reglamentarias y los principios de reglamentación técnica vertidos desde la OMC y el Acuerdo OTC, para que se emitan reglamentos Técnicos Hondureños en el marco del Consejo Interinstitucional de Reglamentación Técnica (CIRT), en los bienes y servicios que aun no se encuentren regulados en el territorio Nacional. Participación en los diferentes grupos de trabajo, comités nacionales, regionales e internacionales de reglamentación y normalización.

### Alcance:

Se dirige a los consumidores en los bienes y servicios que puedan generar un riesgo a la vida, salud, integridad física, medio ambiente o engaño al consumidor.

### Personal que Interviene:

Diferentes sectores como: Público, Academia, Privado y consumidores.

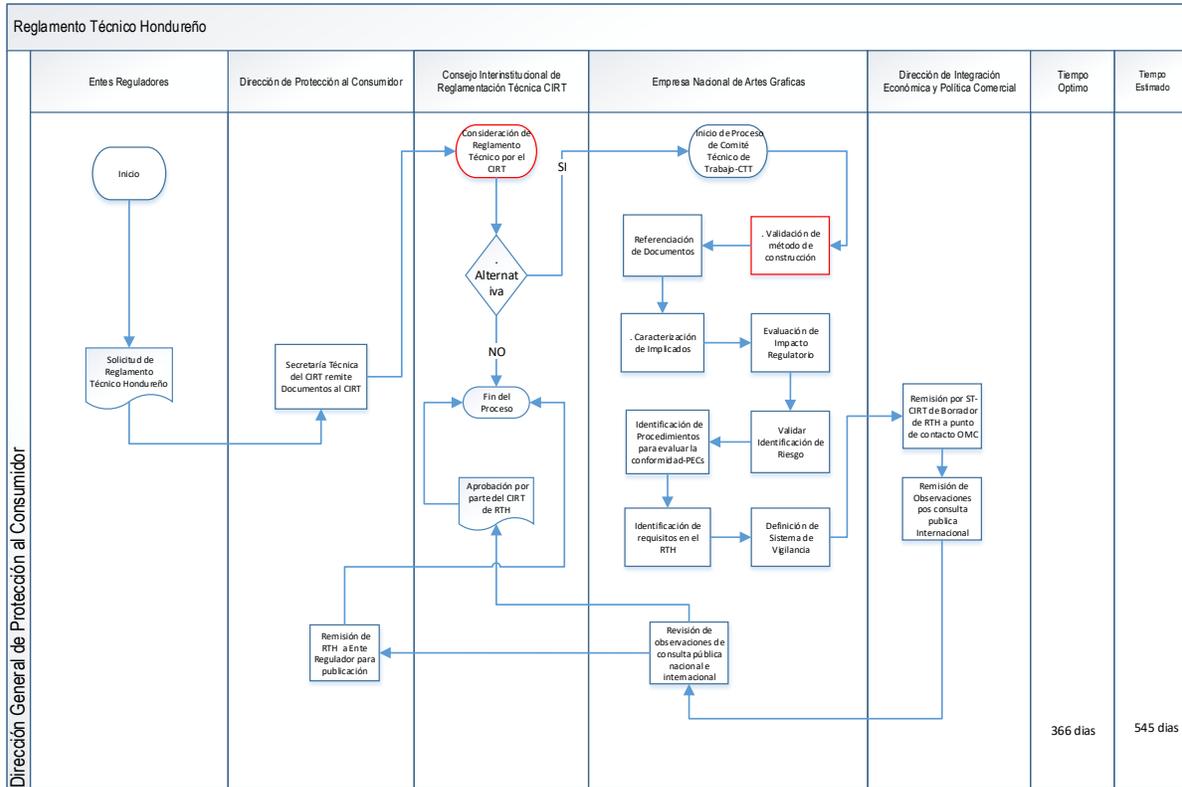
### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1.Solicitud de Reglamento Técnico Hondureño	1.1 Solicitud por parte de una Institución Pública para la regulación de productos o servicios vulnerables en el mercado Nacional	Institución Pública	20 días	30 días
2. Secretaria Técnica del CIRT Envía documentos a todos.	2.1 La Secretaria Técnica del CIRT remitirá al Consejo Interinstitucional de Reglamentación Técnica el Anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño.	Departamento de Reglamentación Técnica	3 días	5 días
3. Consideración del RT por el CIRT	3.1 Se presenta por parte de la ST al CIRT la intención de anteproyecto de reglamento técnico recibida por los entes reguladores del País	Departamento de Reglamentación Técnica	3 días	5 días
4. Alternativas	4.1 El Consejo de Reglamentación Técnica tomará la determinación si el anteproyecto de Reglamento Técnico cumple con los pasos solicitados por la Guía de Redacción de RTH y BPR, si los cumple pasa al siguiente etapa en	Departamento de Reglamentación Técnica	20 días	30 días

	caso contrario el anteproyecto será devuelto a la institución interesada.			
5. Inicio de trabajo de comité técnico	5.1 Inicia proceso de trabajo y selección de grupo de expertos en la temática a reglamentar, para conformar el comité técnico.	CIRT, Ente regulador	1 día	2 días
6. Validación de Método de Construcción.	6.1 Validar por parte de Comité Técnico de Trabajo, se aplicará el anexo D de la Guía de Redacción de RTH y BPR	Comité Técnico de Trabajo	20 días	40 días
7. Referenciación de documentos	7.1 Referenciar con documentos técnicos por parte de Comité Técnico el Anteproyecto de RTH, utilizando el anexo E de la Guía de Redacción de RTH y BPR.	Comité Técnico de Trabajo	15 días	20 días
8. Caracterización de Implicados.	8.1 Identifica por el Comité Técnico los actores que puede participar en la creación del anteproyecto Reglamento Técnico Hondureño	Comité Técnico de Trabajo	8 días	10 días
9 Validar Identificación de Riesgos.	9.1 Validar por el Comité Técnico los riesgos inherentes al Anteproyecto de Reglamentación Técnica.	Comité Técnico de Trabajo	20 días	30 días
10 Consolidación de la Evaluación del Impacto Regulatorio	10.1 Se verificará por parte del Comité Técnico el impacto del Anteproyecto de Reglamentación Técnica.	Comité Técnico de Trabajo	10 días	15 días
11. Identificación de Procedimientos de Evaluación de la Conformidad	11.1 revisión de anteproyecto de RTH para identificar el esquema y los procedimientos de evaluación de la conformidad que pueda demostrar su aplicabilidad.	Comité Técnico de Trabajo	40 días	40 días
12. Identificación de Requisitos	12.1 revisión de anteproyecto de RTH, para identificar los requisitos necesarios que serán aplicables en la regulación, por parte de los expertos en el CTT.	Comité Técnico de Trabajo	80 días	100 días
13. Definición del Sistema de Vigilancia	13.1 Definir por el Comité Técnico el Sistema de Vigilancia que llevara el Anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño.	Comité Técnico de Trabajo	5 días	8 días
14. Remisión por departamento de reglamentación técnica-ST CIRT	14.1 Envío de borrador validado por el comité técnico de trabajo asignado al RTH al punto de contacto ante la OMC, en la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial y al ente regulador para notificación de consulta pública nacional e internacional  14.2 Recepción de notificación de inicio de consulta pública por parte del punto de contacto ante la OMC.  14.3 Notificación de inicio de consulta pública la cual deberá cumplir un periodo de 60 días establecidos legalmente y este plazo podría aplicarse por 30 días más según sea requerido previo a la terminación del periodo de consulta pública.	Departamento de Reglamentación Técnica  Dirección General de Integración económica y Política Comercial	95 días	150 días
15. Remisión de observaciones pos consulta publica	15.1 Recibo de matriz de observaciones generadas al documento en consulta pública nacional e internacional, enviadas por parte de la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial.	Dirección General de Integración económica y Política Comercial	3 días	10 días

16. Revisión de Observaciones pos consulta, por el CTT	<p>16.1 El Comité Técnico revisara las observaciones emanadas de las consultas públicas nacionales e internacionales y dar revisión final al borrador de Reglamento Técnico.</p> <p>16.2 firma de acta de aprobación y validación de borrador por parte de comité técnico de trabajo, representado por los 4 sectores involucrados en el proceso, (academia, consumidor, gobierno y privado)</p> <p>16.3 Convocatoria al CIRT para aprobación de RTH</p>	Comité Técnico de Trabajo	5 días	7 días
17. Aprobación del Reglamento Técnico Hondureño por el Consejo Interinstitucional de Reglamentación Técnica	<p>17.1 Verificación de cumplimiento de principios reglamentarios y Buenas Practicas reglamentarias por parte del CIRT</p> <p>17.2 Firma de acta de Aprobación de Reglamento Técnico Hondureño.</p> <p>17.3 Verificación de la Emisión y Firma de Resolución de Aprobación por parte del Secretario Técnico del CIRT.</p> <p>17.4 Verificación de la Elaboración de Acuerdo Ministerial</p>	Consejo interinstitucional de Reglamentación Técnica	5 días	8 días
18. Remisión de RTH aprobado por el CIRT a ente regulador	18.1 Remisión de RTH finalizado, listo para publicación por parte del ente regulador competente.	Departamento de reglamentación técnica	3 días	5 días
<b>FIN DEL PROCESO</b>		<b>Total de Tiempo</b>	<b>356 días</b>	<b>545 días</b>

**NOTA:** El tiempo puede variar de acuerdo a la complejidad del Reglamento y el interés de las instituciones encargadas de emitir las regulaciones.



Documentos de Referencia:

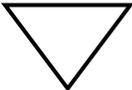
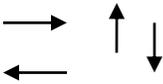
Guía para la redacción de reglamentos Técnicos Hondureños, Reglamento del CIRT.

Glosario de términos:

**CIRT:** Consejo Interinstitucional de Reglamentación Técnica.

**Reglamento Técnico:** Es el documento en el que se establecen las características de un bien, producto o servicio, así como los procesos y métodos de producción con ellas relacionadas, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicable a dicho bien, producto, servicio, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

## VII. Simbología Utilizada

Símbolo	Descripción
	-Indicador de inicio de un proceso. -Indicador de Terminar el proceso.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad combinada.
	Conector dentro de la misma página.
	Documento. Representa la información escrita pertinente al proceso.
	Conector fuera de la página.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.

## VIII. Anexos

No Aplica

## IX. Validación

El presente Manual de Procesos y Procedimientos entra en vigencia a partir de esta validación, siendo responsable de la Dirección General de Protección al Consumidor.



**ING. MARIO CASTEJÓN**  
Director General de Protección al Consumidor



**KALTON HAROLD BRUHL JIMENEZ**  
Secretario de Estado en el Despacho  
de Desarrollo Económico por ley  
Acuerdo no. 003-2022

Tegucigalpa M.D.C Enero 2022