

# Manual de Procesos y Procedimientos

---

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

## INDICE

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 .....	9
1.	Denuncia .....	9
2.	Oficio .....	14
3.	Atención por Medio de la Línea 115 .....	18
4.	Pre Audiencia.....	20
5.	Capacitaciones, Seminarios y Talleres .....	22
6.	Autorización de Libro de Quejas.....	25
7.	Registro Público De Infractores .....	27
8.	Recepción y Remisión de Expedientes.....	29
9.	Verificación de Contenido Neto en Productos Pre empacados.....	31
10.	Verificación de Requisitos de Etiquetado .....	34
11.	Proceso de verificación exactitud de balanzas.....	37
12.	Verificación de Exactitud de Bombas Despacho de Combustibles .....	40
13.	Inspecciones .....	43
14.	Observatorio Nacional Sobre Seguridad Alimentaria.....	46
15.	Reglamento Técnico Hondureño .....	49
VII.	Simbología Utilizada.....	53
VIII.	Anexos.....	53

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Secretaría de Desarrollo Económico PROHONDURAS</b></p>	 <p><b>PROHONDURAS</b> Construyendo el País al Promover de sus Potencialidades</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 - PROHONDURAS** 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

Según el artículo 29 de la Ley y Reglamento de Administración Pública:

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 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 denunciante, 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 - PROHONDURAS**, 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 – PROHONDURAS**.

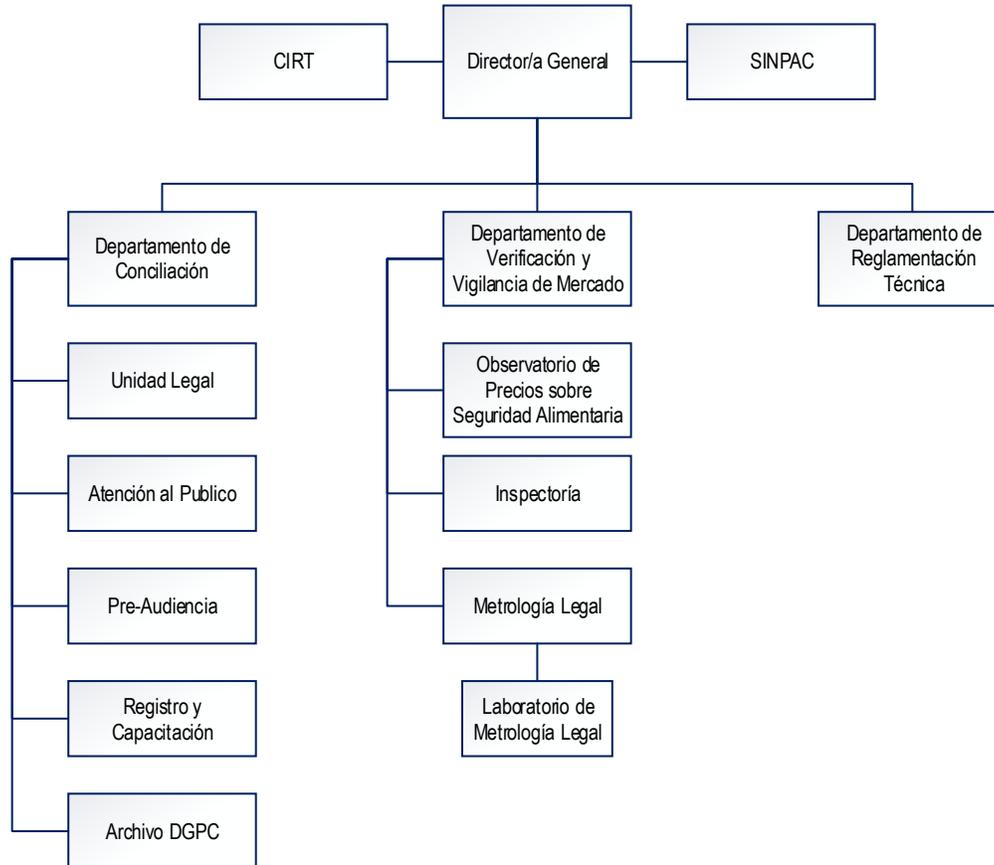
### IV. Justificación del Manual

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficacia y eficiencia, 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 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, 32, 34, 35, 36, 38, 39, 52, 56, 62, 68, 69 y 70. Este departamento está integrado por las siguientes unidades:

Unidad 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.

Atención al Público: Encargada 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 artículo 76, 85.

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.

Registro y Capacitación: Categorizar el registro de autorización de libros de quejas y el registro público de infractores de los proveedores de bienes y servicios. Así mismo educar a los proveedores de bienes y servicios que permita una relación de consumo en que los consumidores jueguen un papel activo en la toma de decisiones. Según la Ley de Protección al Consumidor artículo 21, 90,102, 103.

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 Verificación Y 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 artículo 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 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 artículo 6, 19, 20 y 54.

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 artículo 6, 19 y 20.

Observatorio Nacional sobre Seguridad Alimentaria: 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 72, inciso 2.

### **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 artículo 6, 41, 63 y 64.

## 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>Código MPP – DGPC-01.01</p>
	<p><b>Denuncia</b></p>	

### 1. 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.

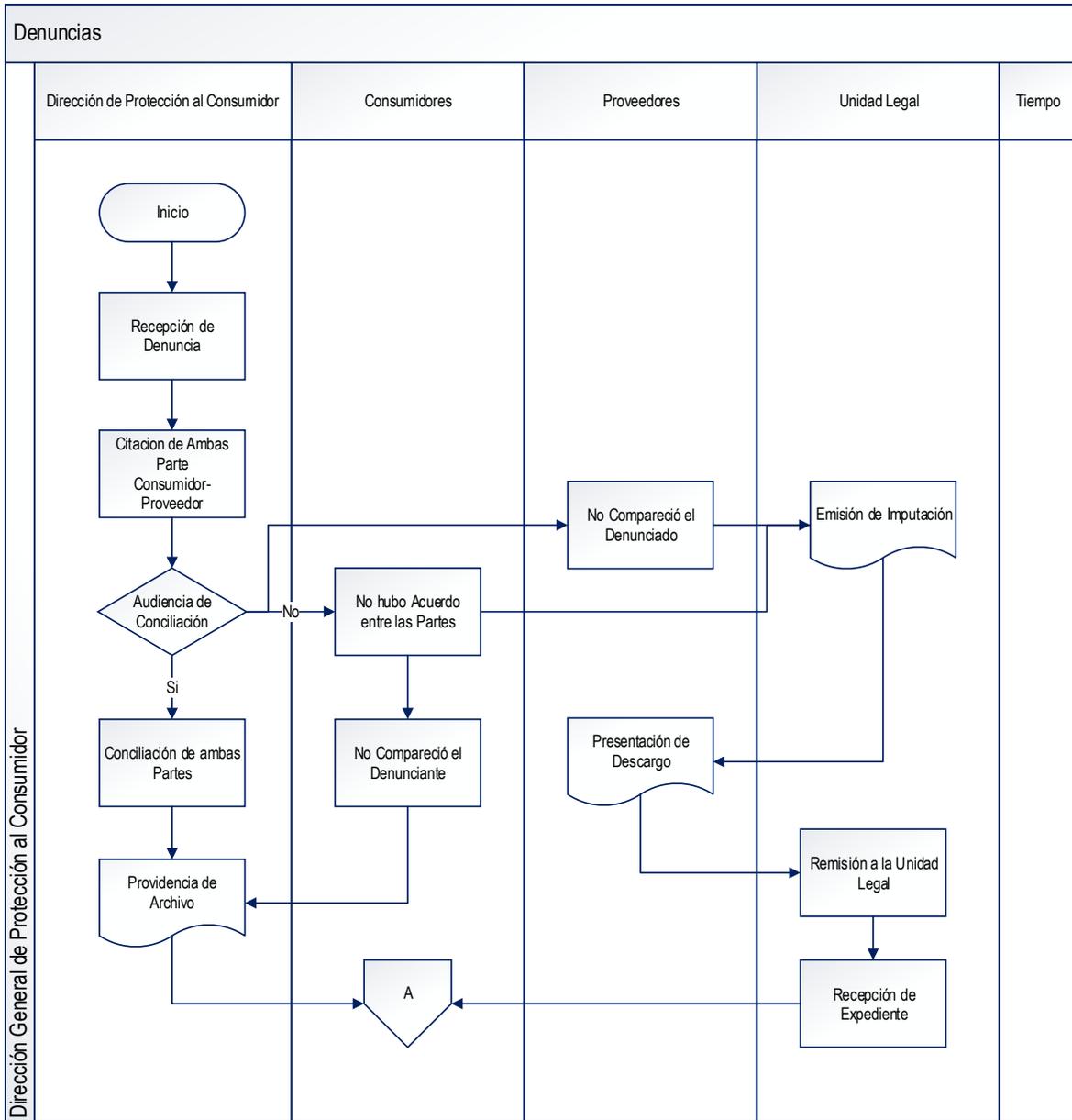
#### Personal que Interviene:

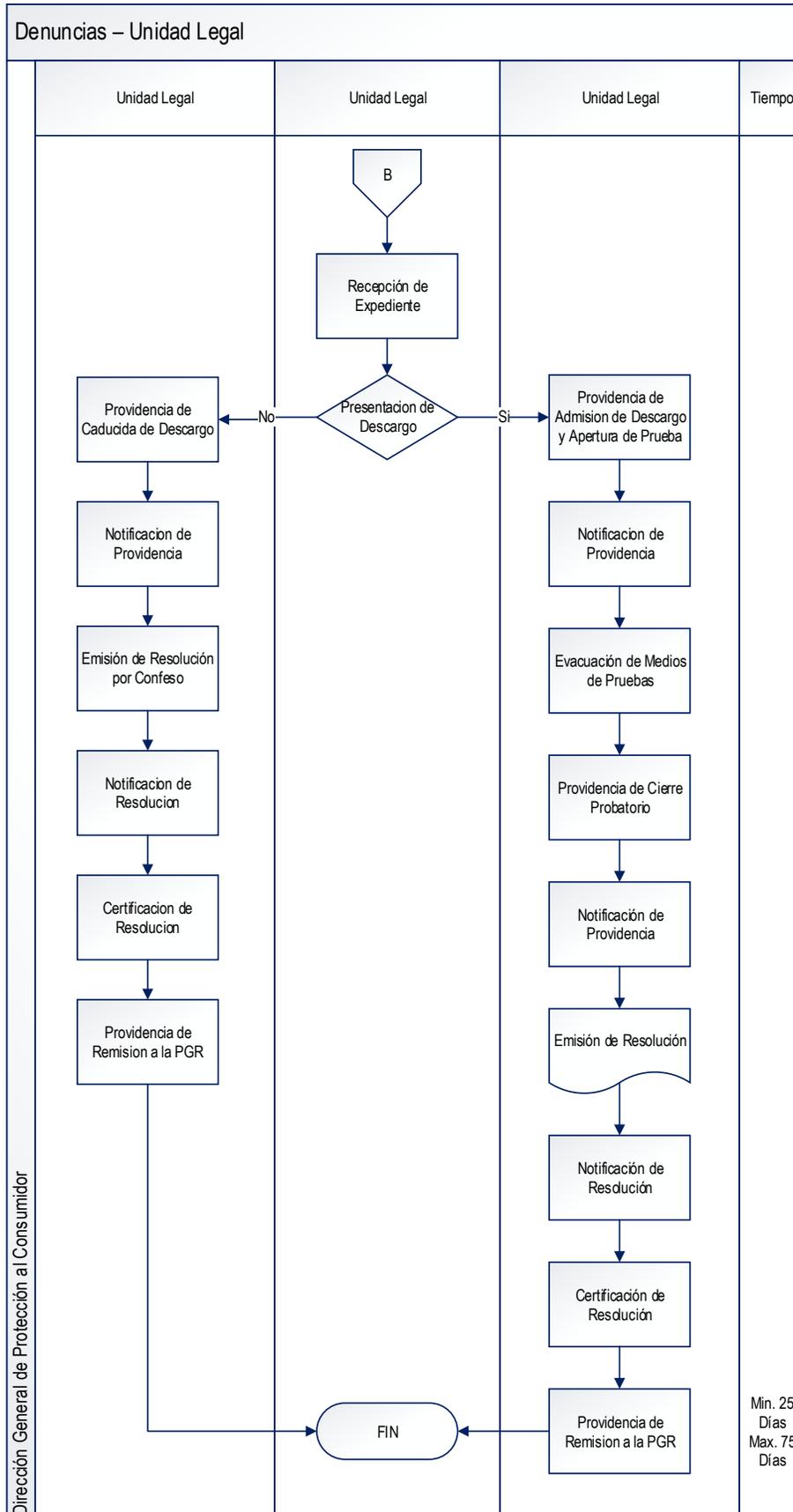
Departamento de Conciliación, Unidad Legal, Unidad de Atención al Público.

#### Descripción del Procedimiento:

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
1. Recepción de denuncia	1.1 Presentación de la denuncia. 1.2 Análisis de la denuncia. 1.3 Admisión de la denuncia.	Consumidores / Unidad de atención al público	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 y Sub 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.	Unidad de atención al público	2 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 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.	Departamento de conciliación	½ día
4. No comparecencia	4.1 No se hizo presente el denunciante (la persona que interpuso la denuncia) a la audiencia de conciliación. Se archivan las diligencias. 4.2 Si el caso es que no se presente a la audiencia de conciliación el apoderado o representante legal de la	Departamento de conciliación	½ día

	empresa o sociedad mercantil, se emite la Imputación que en derecho corresponde.		
5. Conciliación	5.1 Es el acto mediante el cual las partes denunciante (consumidor) y denunciado (proveedor) llegan a un acuerdo satisfactorio sobre los hechos denunciados. 5.2 Si se llega a la conciliación se emite una providencia de archivo de las diligencias. 5.2 Se traslada a firma a la oficina de la Dirección y Sub dirección. 5.3 Se archiva el expediente en el archivo DGPC y finaliza el proceso.	Departamento de Conciliación	½ día
6. No conciliación	6.1 Si no llegan a un acuerdo entre las partes se sigue el procedimiento legal que corresponde según la Ley de Procedimiento Administrativo.	Departamento de Conciliación	1 día
7. Emisión de Imputación	7.1 Emisión de imputación y firma a la oficina de la Dirección y Sub dirección. 7.2 Traslado de notificación a representante de empresa denunciada.	Departamento de Conciliación	1 día
8. Presentación de Descargo por parte de los apoderados	8.1 La presentación de los descargos se hará en los 05 días hábiles posteriores a los de la notificación. 8.2 La no presentación de descargos durante el tiempo que se establece se considera confeso y se continúa el procedimiento legal.	Apoderados legales / Unidad de Atención al Público	6 días
9. Remisión del expediente	9.1 Remisión del expediente a la unidad de legal para la continuación de su trámite.	Unidad de Atención al Público	½ día
10. No presentación de descargos	10.1 Elaboración y firma de la providencia de caducidad de descargos. 10.3 Firma a la oficina de la Dirección y Sub dirección.. 10.2 Notificación de providencia de caducidad.	Unidad Legal	1 día
11. En la presentación de descargos	11.1 Elaboración y firma de providencia de admisión de descargos y apertura de pruebas. 11.2 Notificación de providencia de admisión. 11.3 Evacuación de medios de prueba plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días. 11.4 Emisión de providencia de cierre probatorio. 11.5 Notificación de providencia.	Unidad Legal	10 días hábiles y máximo de 60 días.
12. Emisión de resolución	12.1 Emisión resolución y firma del señor Director. 12.2 Notificación de la resolución. 12.3 Emisión y firma de la certificación. 12.4 Emisión de providencia de remisión a la Procuraduría General de la República.	Unidad Legal	2 días
	<b>FIN DE PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>25 días como mínimo 75 días como máximo.</b>





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 REPÚBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	Código MPP – DGPC-01.01
	<b>Oficio</b>	

## 2. 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.

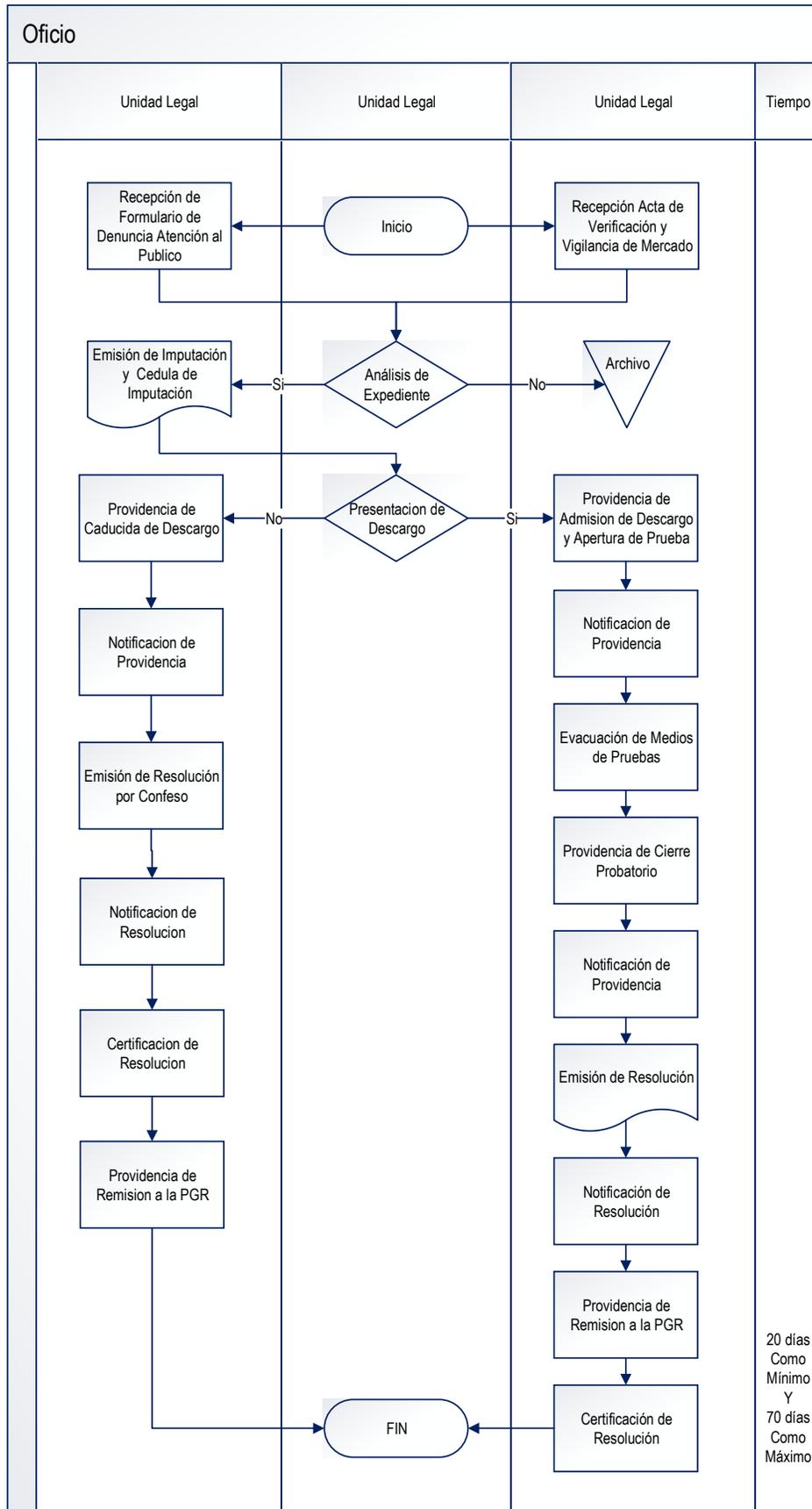
### Personal que Interviene:

Unidad Legal, apoderados legales, Director General y Subdirector

### Descripción del Procedimiento:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
1. Recepción de acta de inspección	1.1 Recepción de acta de inspección del departamento de verificación y vigilancia. 1.2 Recepción de formulario de atención al público el cual es iniciado vía telefónica 115 o correo electrónico.	Unidad legal	½ día
2. Análisis del expediente	2.1 Revisar y analizar el caso del expediente si es competente la unidad legal continuara con el trámite correspondiente. 2.2 Si no se archivan las diligencias.	Unidad legal	½ día
3. Emisión de imputación	3.1 Emisión de imputación y firma a la oficina de la Dirección y Sub dirección. 3.2 Entrega de cedula de notificación a representante de empresa.	Unidad legal	1 día
4. Presentación de descargo por parte de los apoderados	4.1 La presentación de los descargos se hará en los 05 días hábiles posteriores a los de la notificación. 4.2 La no presentación de descargos durante el tiempo que se establece se considera confeso y se continúa el procedimiento legal.	Apoderados legales	05 días
5. No presentación de descargos	5.1 Elaboración y firma de la providencia de caducidad de descargos. 5.2 Notificación de providencia de caducidad.	Unidad legal	1 día

6. En la presentación de descargos	6.1 Elaboración y firma de providencia de admisión de descargos y apertura de pruebas. 6.2 Notificación de providencia de admisión. 6.3 Evacuación de medios de prueba plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días. 6.4 Emisión de providencia de cierre probatorio. 6.5 Notificación de providencia.	Unidad legal	Mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días.
7. Emisión de resolución	7.1 Emisión Resolución y firma por parte del señor Director 7.2 Notificación de la resolución. 7.3 Emisión y firma de la certificación. 7.4 Emisión de providencia de remisión a la Procuraduría General de la República.	Unidad legal	2 días
	<b>FIN DE PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>20 días mínimo 70 días máximo</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>GÓBIERNO 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>Código MPP – DGPC-01.01</p>
	<p><b>Atención por Medio de Línea 115</b></p>	

### 3. Atención por Medio de la Línea 115

Propósito:

La solución de un conflicto que se origina por la adquisición de un bien o un servicio.

Alcance:

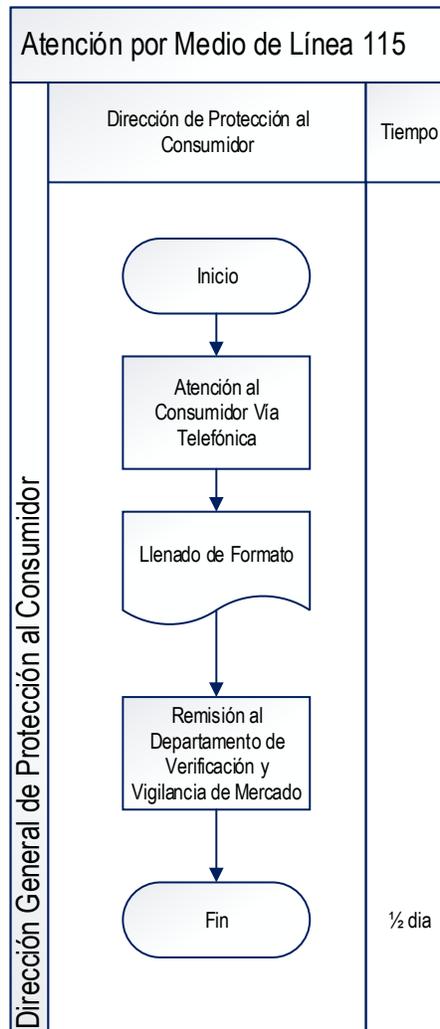
A todos los que conforman o intervienen en las relaciones de consumo que se establecen en el mercado para la adquisición de bienes y servicios, como ser: consumidores y proveedores.

Personal que Interviene:

Jefe de atención al público y receptora de documentos de ventanilla.

Descripción del Procedimiento:

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
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.	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.	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.	½ día
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>½ día y 10 min</b>



Documentos de Referencia:

Formulario de denuncia telefónica

Glosario de términos:

No aplica

	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	Código MPP – DGPC-01.01
	<b>Pre Audiencia</b>	

#### 4. Pre Audiencia

##### Propósito:

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

##### Alcance:

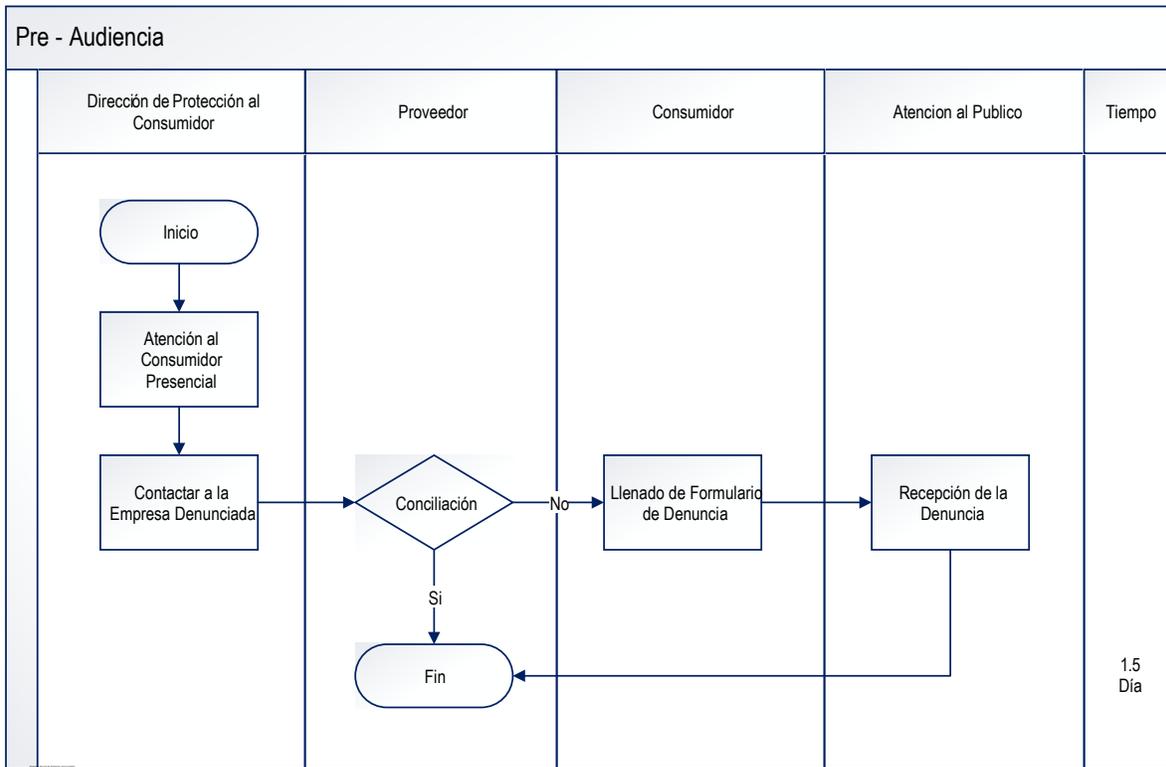
A todos los que conforman o intervienen en las relaciones de consumo que se establecen en el mercado nacional para la adquisición de bienes y servicios entre consumidores y proveedores.

##### Personal que Interviene:

Jefe de pre audiencia, receptora de documentos de ventanilla, transcriptor de documentos.

##### Descripción del Procedimiento:

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
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	5 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
3. Conciliación	3.1 Si las partes llegan a un acuerdo el proceso termina. 3.2 Si las partes no logran llegar a un acuerdo se remite la denuncia a atención al público y se continúa el procedimiento legal.	Jefe de pre audiencia	10 min
4. Llenado de formulario de denuncia	4.1 El consumidor llena el formulario sobre su denuncia. 4.2 Entregara el formulario con los respectivos documentos de la relación de consumo (facturas, contratos) y fotocopia de la identidad.	Consumidor y recibe el receptor de documentos de ventanilla	10 min
5. Recepción de la denuncia	5.1 La persona de atención al público elabora el auto de admitido y la cedula de citación. 5.2 Deberá ser trasladada para la firma del Director (a) o Sub Director(a). 5.3 Se notifica a ambas partes el día de la audiencia de conciliación.	Transcriptoras de documentos y notificador de citas para audiencia.	1 día
<b>FIN DEL PROCESO</b>		<b>Total de Tiempo</b>	<b>1.5 días</b>



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 ultimo, de adquirir, usar o gozar de bienes y servicios.

 <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>	Código MPP – DGPC-01.01
	<b>Capacitaciones, Seminarios y Talleres</b>	

## 5. Capacitaciones, Seminarios y Talleres

### Propósito:

Proteger y defender a los consumidores educando a los proveedores para hacer que cumplan los derechos de los consumidores, en las relaciones de consumo de bienes y servicios.

### Alcance:

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

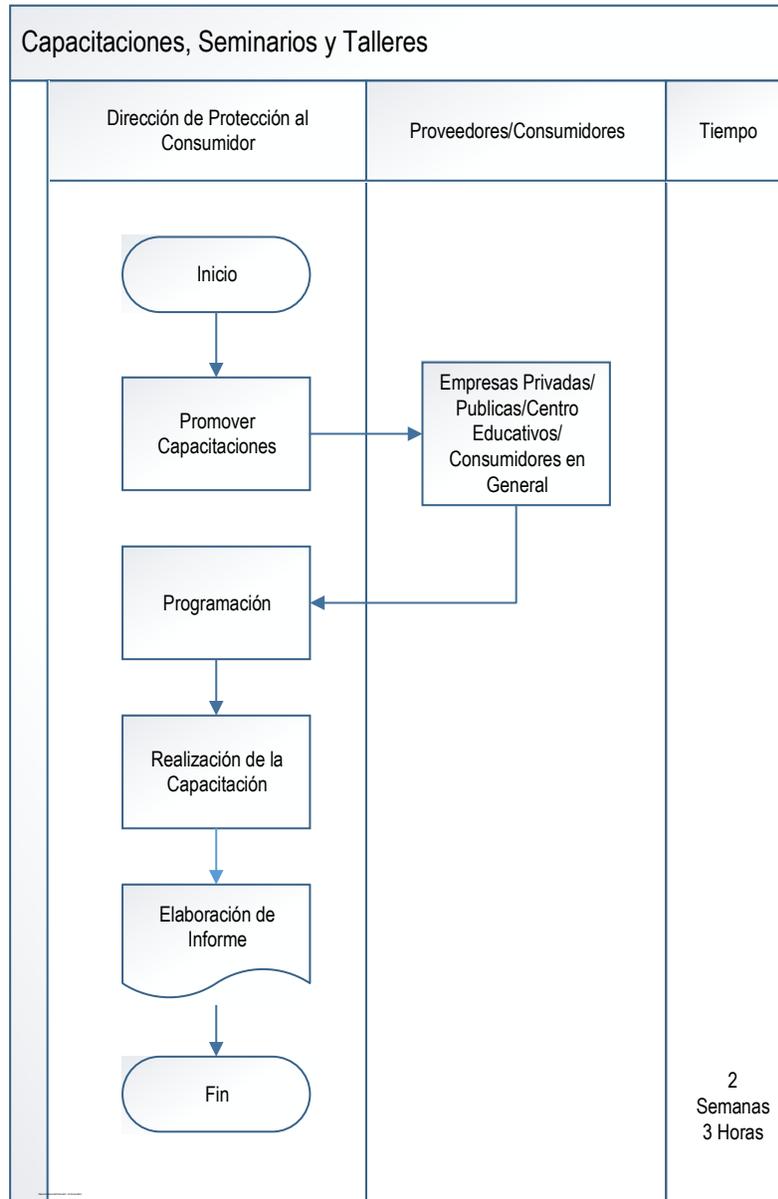
### Personal que Interviene:

Jefe de unidad de registro y capacitación, asistente de registro y capacitación.

### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
1. Promover capacitaciones	1.1 Contactar a las empresas privadas, publicas, centros educativos y consumidores en general de forma presencial, vía teléfono y/o correo electrónico. 1.2 Recibir la confirmación de las empresas interesadas. 1.3 Concertar la fecha y hora de la capacitación.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	1 Semana
2. Programación de seminarios y/o talleres	2.1 Programar los días y horas, en cual las empresas privadas, públicas y/o centro educativo recibirán las capacitaciones. 2.2 Confirmar la capacitación previo al día calendarizado 2.3 Reproducción de listas de asistencias, trifolios, ley de protección al consumidor entre otros. 2.4 Elaborar la presentación según sea el rubro de la empresa. 2.5 Solicitar el data show y computadora portátil al encargado de bienes, con el fin que autoricen la salida de los bienes fuera de la DGPC 2.5 Solicitar vehículo para trasladarse al lugar y permiso personal.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	1 Semana
3. Realización de capacitación	3.1 Presentarse con la persona enlace de la empresa y/o centro educativo. 3.2 Conectar el equipo visual en la empresa. 3.3 En las empresas el tiempo requerido como mínimo es de 2 horas, en las cuales se dará a conocer las obligaciones, prohibiciones, clausulas y prácticas abusivas de las empresas y derechos de los consumidores. 3.4 En los centros educativos el tiempo requerido es el tiempo de la clase (45 Min) en el cual se le explican los derechos de los consumidores y los requisitos del etiquetado de los productos pre empacados.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	2 Horas o 40 min Según sea el caso

	3.5 Entrega de trifolios o ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor.		
4. Informe de capacitación	4.1 Elaboración del informe sobre la capacitación. 4.2 Entregar al Director (a) el informe sobre las capacitaciones.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	1 hora
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>2 Semana 3 Horas</b>



Documentos de Referencia:

Listas de asistencias, presentaciones sobre la Ley de Protección al Consumidor, boletines informativos, ejemplares de la Ley dependiendo del rubro a la cual está dirigida.

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>	Código MPP – DGPC-01.01
	<b>Autorización de Libro de Quejas</b>	

## 6. 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:

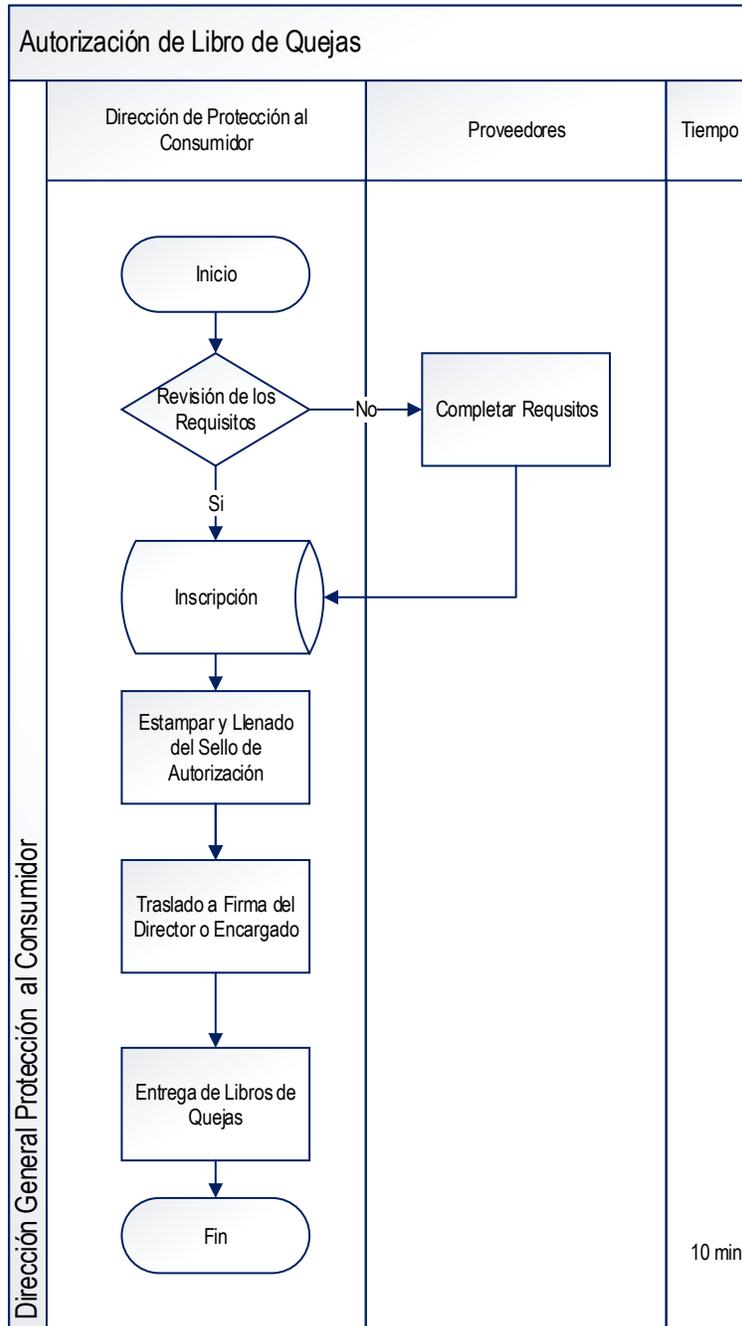
Autorizar los libros de quejas de los proveedores de bienes y servicio a nivel nacional.

### Personal que Interviene:

Jefe de unidad de registro y capacitación / asistente de registro y capacitación.

### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
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.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	2 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.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	2 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.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	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.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	2 min
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.	Jefe de unidad de registro y capacitación asistente de registro y capacitación	1 min
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>10 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> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b></p>	<p>Código MPP – DGPC-01.01</p>
	<p><b>Registro Público de Infractores</b></p>	

## 7. 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:

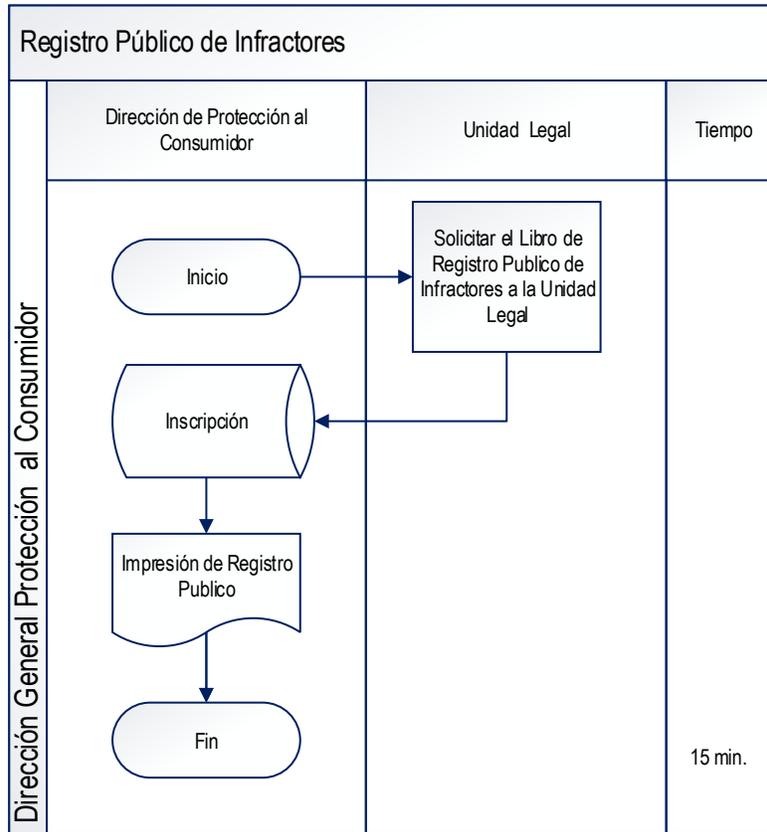
Que los consumidores puedan acceder e identificar a los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley Protección al Consumidor y que han sido sancionados por la Dirección General de Protección al Consumidor.

### Personal que Interviene:

Jefe de unidad de registro y capacitación / asistente de registro y capacitación.

### Descripción del proceso:

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
1. Solicitar el libro de Registro de Infractores	1.1 Solicitar el libro a la unidad de legal.	Jefe de unidad de registro y capacitación, Asistente de registro y capacitación.	5 min
2. Inscripción	2.1 Inscripción en el registro electrónico de proveedores que les ha interpuesto sanciones monetarias u otras.	Jefe de unidad de registro y capacitación, Asistente de registro y capacitación.	5 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.	Jefe de unidad de registro y capacitación, Asistente de registro y capacitación.	5 min
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>15 min</b>



Documentos de Referencia:

Libro de registro de infractores.

Glosario de términos:

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

 <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>Código MPP – DGPC-01.01</p>
	<p><b>Recepción y Remisión de Expedientes</b></p>	

## 8. Recepción y Remisión de Expedientes

### Propósito:

Administrar los expedientes que son iniciados por oficio y denuncia realizados en la Dirección General de Protección al Consumidor.

### Alcance:

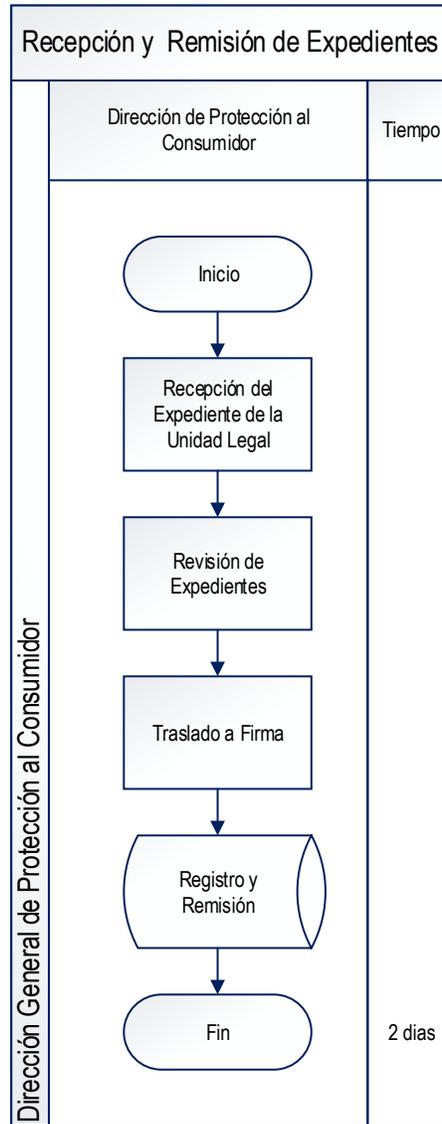
Brindar un servicio a los Consumidores y Proveedores respecto al estado de su expediente.

### Personal que Interviene:

Encargada de Archivo DGPC

### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
1. Recepción de expediente de la unidad de servicios legales	1.1 Recibir o remitir el expediente y anotarlo en el libro de registro de expedientes. 1.2 Además llevar un control en electrónico sobre los expedientes que sean remitidos o recibidos de la unidad legal.	Encargada de Archivo DGPC	½ día
2. Revisión de expediente	2.2 Revisión y actualización de expedientes 2.3 Traslado de expediente a la unidad legal para su aprobación.	Encargada de Archivo DGPC	½ día
3. Traslado a firma	3.1 Traslado a firma del expediente según sea el caso Dirección o Subdirección.	Encargada de Archivo DGPC	½ día
4. Registro y remisión	4.1 Registrar el expediente en la base de datos del archivo DGPC. 4.2 Remisión del expediente a la unidad legal.	Encargada de Archivo DGPC	½ día
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>2 días</b>



Documentos de Referencia:

Libro de registro de expedientes y expedientes de oficio y denuncia.

Glosario de términos:

No Aplica

	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	Código 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 todo 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.

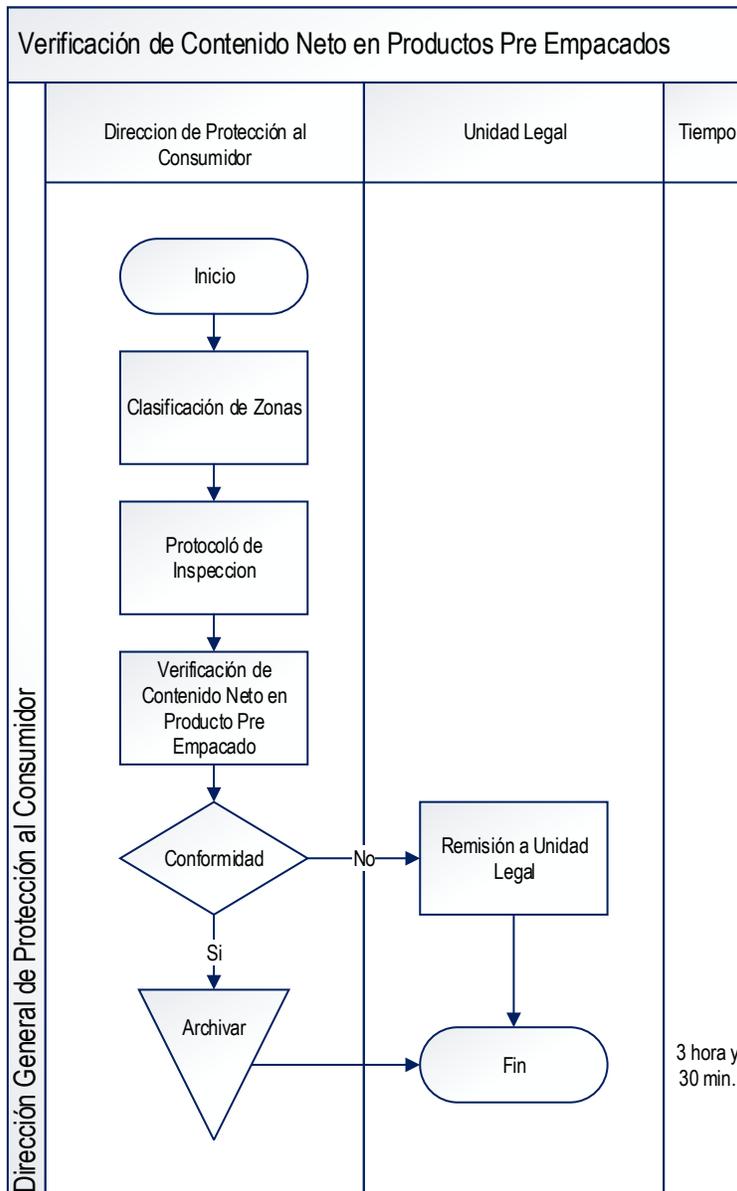
### Personal que Interviene:

Jefe del departamento de verificación y vigilancia de mercado, jefe de unidad de metrología legal y oficiales de metrología legal

### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
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 del de las unidades declaradas. 1.6 Tener listas la ley, reglamento, formatos de verificación, acta, autorización, vehículo.	Jefe de unidad de Metrología Legal Asistente de unidad de Metrología Legal	1 hora
2. Protocolo de Inspección	2.1 El personal se trasladara al lugar que se le asigne. 2.2 El personal se identificara (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa. 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.	Jefe de la Unidad de Metrología Legal  Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal	1 hora

<p>3. Verificación de Contenido Neto productos pre empacados</p>	<p>3.1 Procede la recolección de la muestra ya sea en línea de producción, almacén o distribuidora, aplicando una plan de muestreo del RTCA, en caso que la empresas 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. 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>	<p>Coordinador del grupo de oficiales de Metrología Legal - Oficial de Metrología</p>	<p>1 hora en caso de ser línea de producción por producto,  20 minutos por producto si la muestra se toma de almacén, bodegas o anaqueles Varía de 10 a 30 minutos, dependiendo del número de muestras según el lote.</p>
<p>4. Conformidad</p>	<p>4.1 Realizar un informe técnico de la conformidad o no de los productos verificados. 4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar 4.3 En caso de estar no conforme se remite a la unidad de legal para continuación de trámite.</p>	<p>Jefe de la unidad de Metrología Legal</p>	<p>30 minutos según el número de unidades muestreadas del lote.</p>
<p><b>FIN DEL PROCESO</b></p>		<p><b>Total de Tiempo</b></p>	<p><b>3 horas y 30 min.</b></p>



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>	<p>Código MPP – DGPC-01.01</p>
	<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.

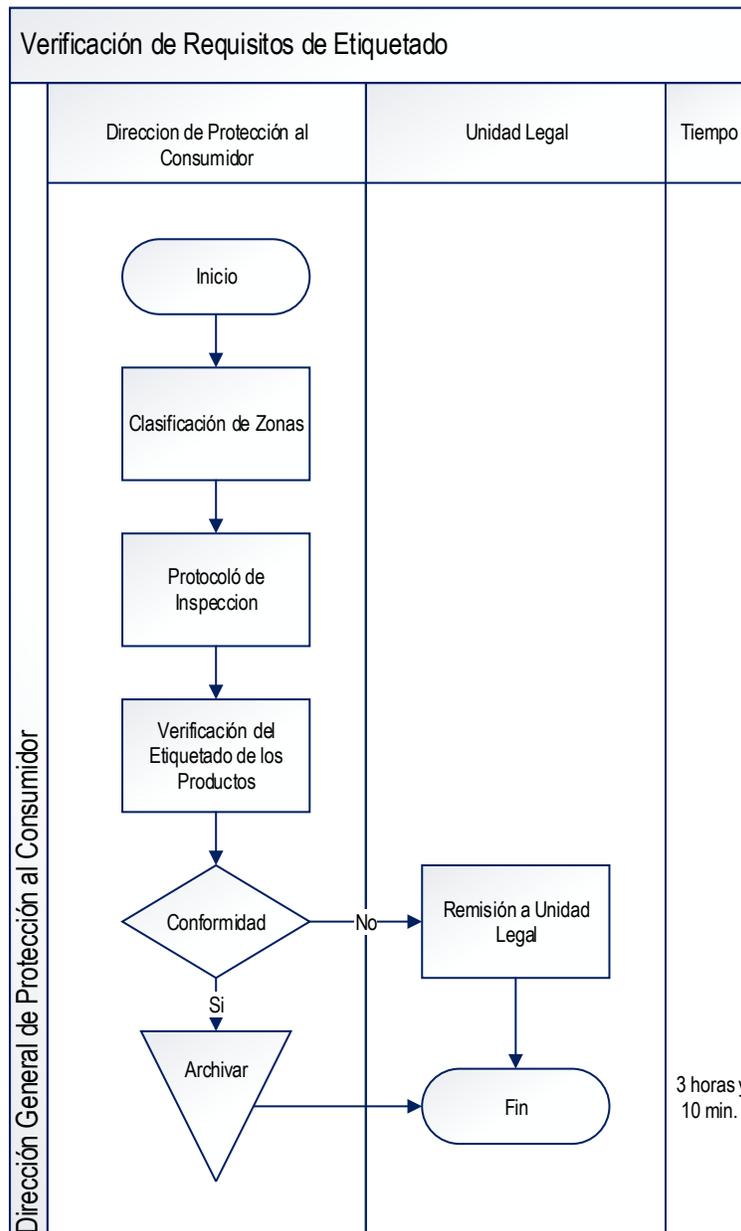
### Personal que Interviene:

Jefe del departamento de verificación y vigilancia de mercado, jefe de unidad de metrología legal y oficiales de metrología legal.

### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
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 unidad de Metrología Legal	1 Hora
2. Protocolo de Inspección	2.1 El personal se trasladara al lugar que se le asigno. 2.2 El personal se identificara (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa. 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.	Jefe de la Unidad de Metrología Legal  Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal	1 Hora
3. Verificación del etiquetado de los productos	3.1 Proceder a realizar la verificación de los requisitos de etiquetado. 3.2 En caso que las etiquetas no cumplan con los requisitos especificados, se procede a levantar el acta	Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal	40 min, como mínimo
4. Conformidad	4.1 Realizar un informe de la conformidad o no de las etiquetas.	Coordinador del grupo de trabajo de los	30 min

	4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar. 4.3 En caso de estar no conforme se remite a la unidad de legal para que continúe el procedimiento.	oficiales de Metrología Legal Asistente de unidad de Metrología Legal Jefe de la unidad de Metrología Legal	
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>3 horas y 10 minutos</b>



Documentos de Referencia:

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

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>Código MPP – DGPC-01.01</p>
	<p><b>Verificación Exactitud de Balanzas</b></p>	

## 11. Proceso de 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.

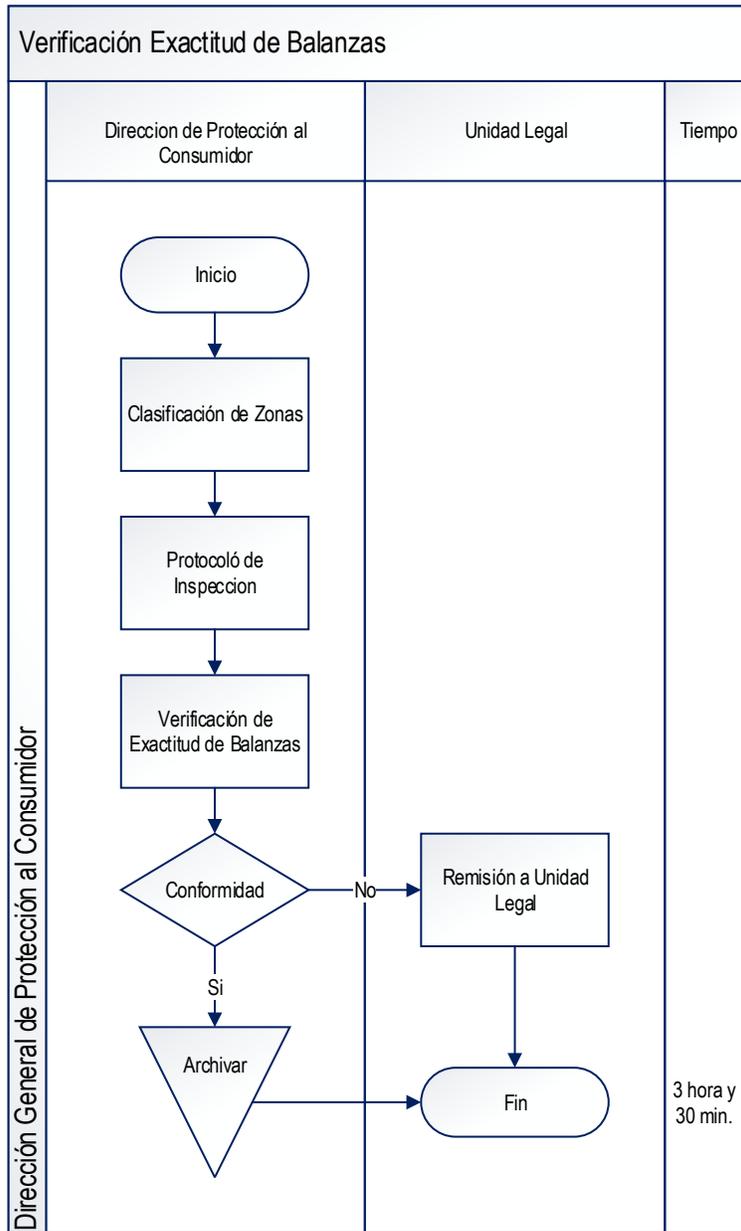
### Personal que Interviene:

Jefe del departamento de verificación y vigilancia de mercado, jefe de unidad de metrología legal y oficiales de metrología legal

### Descripción del Proceso

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
1. Clasificación de zonas	1.1 Mapeo general de empresas 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.	Jefe de unidad de Metrología Legal Asistente de unidad de Metrología Legal	1 hora
2. Protocolo de inspección	2.1 El personal se trasladara al lugar que se asigno. 2.2 El personal se identificara (carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa. 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.	Jefe de la Unidad de Metrología Legal  Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal	1 hora
3. Verificación de balanzas	3.1 Se procede a identificar la balanza según el área que se utilice. 3.2 Realizar las actividades de medición según las capacidades de la balanza declaradas por el fabricante. 3.3 Registro de las mediciones realizadas según las capacidades de las balanzas. 3.4 Levantamiento de acta de verificación con los hechos encontrados.	Coordinador del grupo de Oficiales de Metrología Legal  Oficial de Metrología	1 hora como mínimo dependiendo el numero de balanzas que se verifique

4. Conformidad	4.1 Reporte técnico de la verificación de las balanzas. 4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar. 4.3 En caso de estar no conforme se remite a la unidad legal para continuación de trámite.	Jefe de la unidad de Metrología Legal	Mínimo 30 minutos
<b>FIN DEL PROCESO</b>		<b>Total de Tiempo</b>	<b>3 horas y 30 minutos</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>	<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b> <b>Dirección General de Protección al Consumidor</b>	Código MPP – DGPC-01.01
	<b>Verificación de Exactitud de Bombas Despacho de Combustibles</b>	

## 12. Verificación de Exactitud de Bombas Despacho de 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, 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.

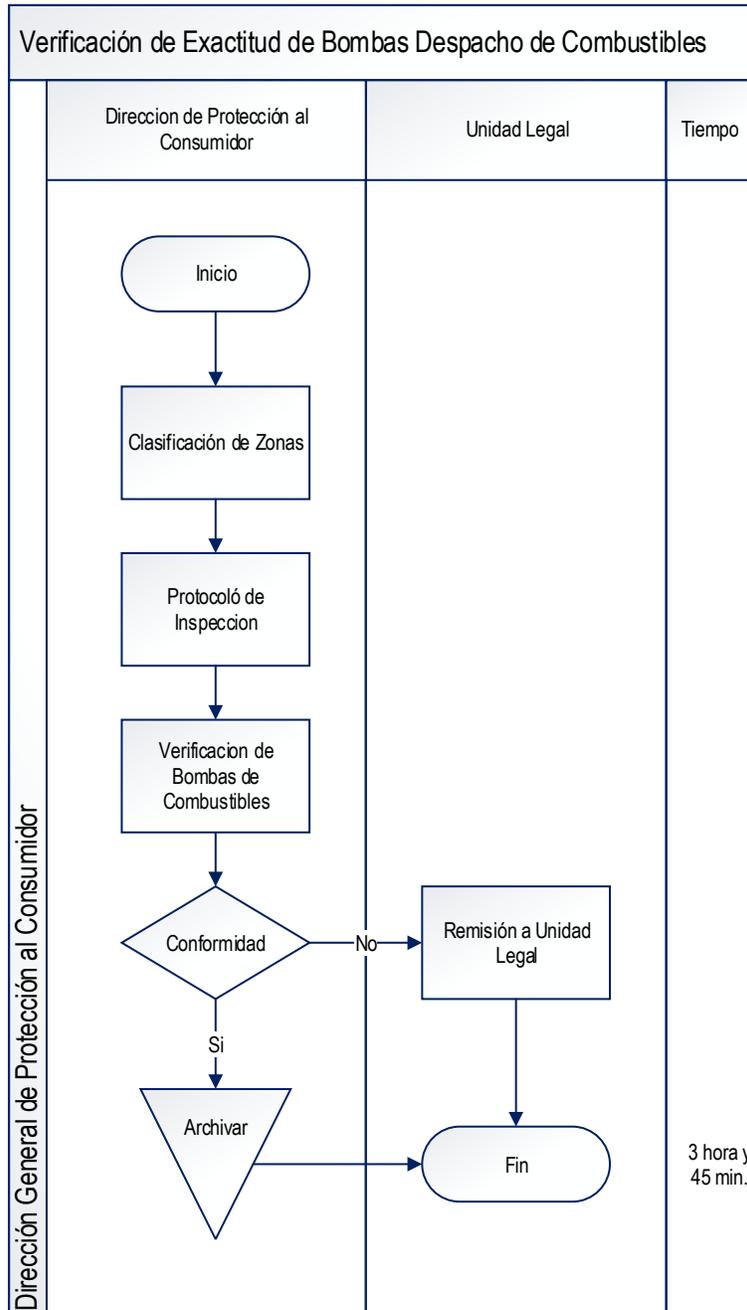
### Personal que Interviene:

Jefe del departamento de verificación y vigilancia de mercado, jefe de unidad de metrología legal y oficiales de metrología legal.

### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
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 unidad de metrología legal  Asistente de unidad de metrología legal	1 hora
2. Protocolo de inspección	2.1 El personal se trasladara al lugar que se le asigno. 2.2. El personal se identificara (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa. 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.	Jefe de la unidad de metrología legal  Coordinador del grupo de oficiales de metrología legal	1 hora
3. Verificación de bombas de combustibles	3.1 Proceder a realizar la verificación de la exactitud de las bombas de despacho de combustibles. 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. 3.3 Realizar un informe técnico de la conformidad o no de las gasolineras verificadas.	Coordinador del grupo de oficiales de metrología legal  Asistente de unidad de metrología legal	1:25 hora como mínimo dependiendo que las unidades de medida estén según las tolerancias

4. Conformidad	4.1 En caso de estar conforme se procede a archivar. 4.2 En caso de estar no conforme se remite a la unidad de legal para que requiera la empresa.	Jefe de la unidad de metrología legal  Asistente de unidad de metrología legal	permitidas 20 min
<b>FIN DEL PROCESO</b>		<b>Total de Tiempo</b>	<b>3 horas y 45 minutos</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.

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

### 13. Inspecciones

#### Propósito:

Programación de inspecciones y re-inspecciones en las diferentes empresas proveedoras de bienes y servicios, para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al consumidor.

#### Alcance:

Cubrir el 90 % de las empresas proveedoras de bienes y servicios en 20 ciudades de mayor concentración comercial en el país.

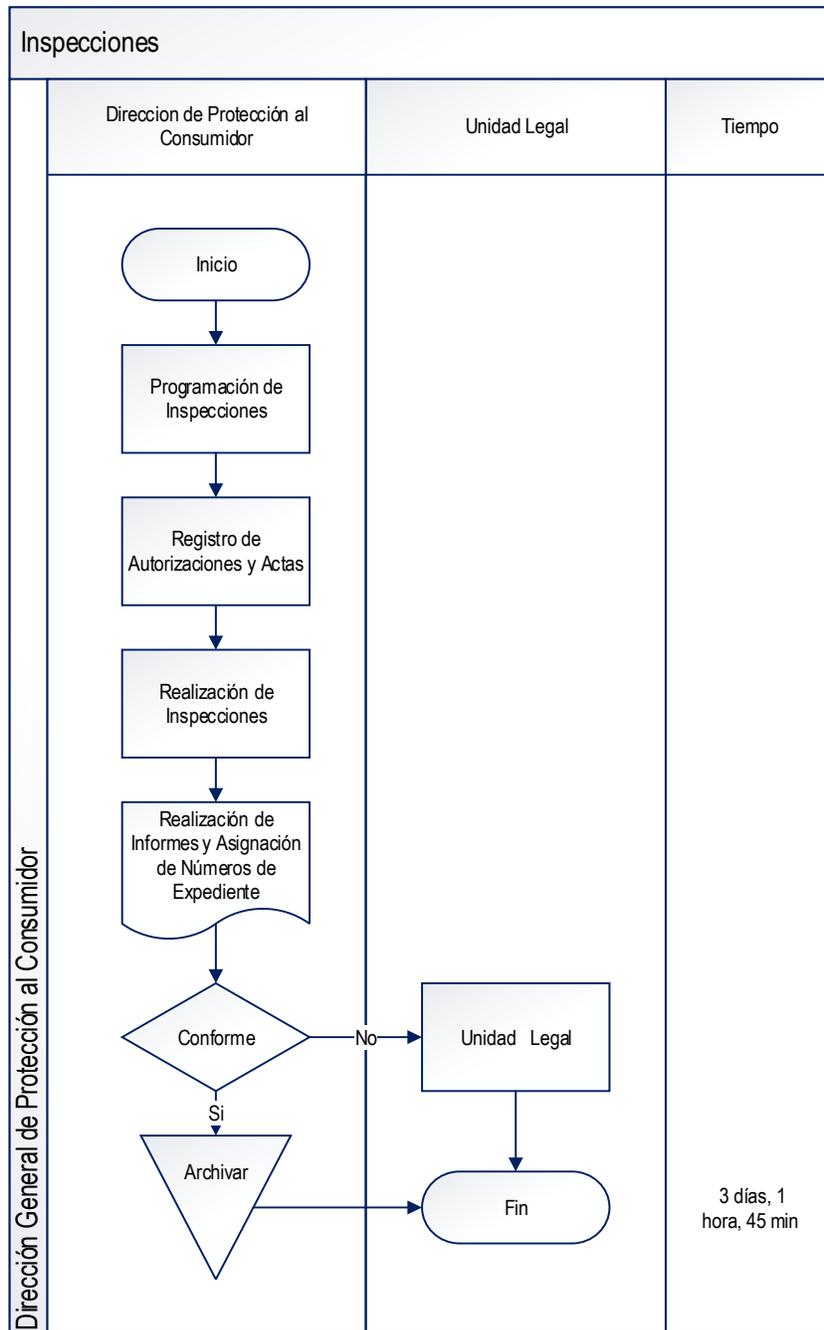
#### Personal que Interviene:

Jefe del departamento de verificación y vigilancia de mercado, jefe de la sección de inspectoría, e inspectores.

#### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
1. Programación de inspecciones	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 sección de inspectoría.	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 sección de inspectoría	3 horas
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, llenado del acta con los hallazgos encontrados en el establecimiento y firmada por los inspectores y personal del negocio (gerente, propietario, encargado). 3.2 Decomisar en empresas proveedoras y comercializadoras de bienes y servicios productos perecederos no aptos a para el consumo humano, cuando se encuentran expuestos a la venta por estar con fecha vencida, deteriorados y / o abollados. 3.3 Elaboración de acta de decomiso en la cual se describe los productos decomisados, cantidad, precios, presentación y peso y un acta de destrucción	Inspectores	45 minutos

	y recepción para el control del producto que será destruido calculando el valor del mismo.		
4. Realización de informes y asignación de número de expediente	<p>4.1 Se le asignara un número de expediente al acta que se elaboró en el establecimiento que se encontró infringiendo la Ley.</p> <p>4.2 Realización de informes diarios, semanales y mensuales, conforme a lo encontrado en las inspecciones realizadas en las diferentes empresas de proveedores y comercializadoras, con fecha y número de autorización y acta.</p> <p>4.3 Documentación entregada a la sección de estadísticas de las actas con la información recopilada en supermercados, mercados, pulperías, abarroterías, ferreterías y ferias del agricultor.</p>	Jefe de la sección de inspectoría	3 días
5. Conforme	<p>5.1 Si esta conforme las diligencias se procede a archivar.</p> <p>5.2 Si está inconforme el expediente es remitido a la unidad de legal.</p>		1 hora
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de tiempo</b>	<b>3 días, 4 horas y 45 minutos</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.

 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>	Código MPP – DGPC-01.01
	<b>Observatorio Nacional Sobre Seguridad Alimentaria</b>	

## 14. Observatorio Nacional Sobre Seguridad Alimentaria

### Propósito:

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

### Alcance:

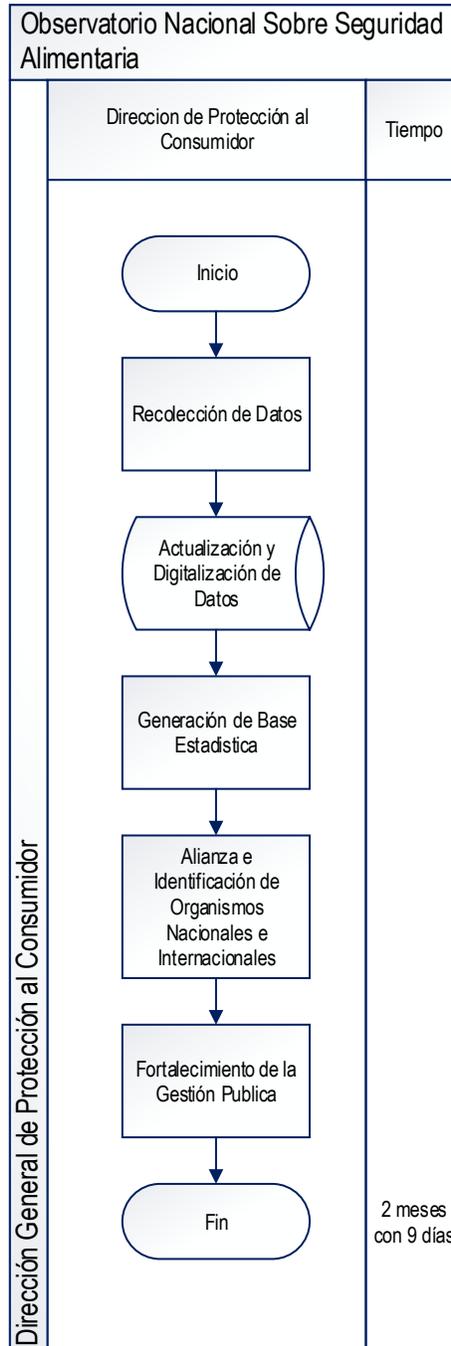
Ser un instrumento de análisis para la toma de decisiones mediante la comparación de los precios de los productos al consumidor con el nivel de inflación, salario mínimo real y nominal, impuesto sobre ventas y otras variables relacionadas.

### Personal que Interviene:

Director general de protección al consumidor, jefe del departamento de verificación y vigilancia de mercado y encargado del observatorio nacional sobre seguridad alimentaria.

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>
1. Recolección de datos	1. Recolectar información de los precios de los productos de la canasta básica alimentaria y no alimentaria en: supermercados, mercados, ferias del agricultor, ferreterías, farmacias y otros establecimientos comerciales. 1.2 Revisión de los datos recolectados	Encargado del observatorio nacional sobre seguridad alimentaria	3 Días
2. Actualización y digitalización de datos	2. Actualizar y digitalizar los precios de los productos de la canasta básica para el análisis, así como los comparativos históricos entre los precios de los productos en diferentes establecimientos comerciales. 2.1 Validación de datos	Encargado del observatorio nacional sobre seguridad alimentaria	3 Días
3. Generación de base estadística	3. Generar la base estadística y alerta temprana para establecer el mecanismo de estabilización de precios de los productos que tengan un comportamiento por encima del nivel inflacionario o el de otras variables con las que se compara. 3.1 Análisis e interpretación de datos. 3.2 Divulgación de información.	Encargado del observatorio nacional sobre seguridad alimentaria	3 Días
4. Alianzas e identificación de organismos nacionales e Internacionales	4.1 Identificación de organismos nacionales e Internacionales, de donde se alimentara con la información el observatorio 4.2 Establecer alianzas con Gobiernos Municipales a nivel de Nacional.	Encargado del observatorio nacional sobre seguridad alimentaria	1 mes

5. Fortalecimiento de la gestión pública	5.1 Fortalecer la gestión pública que realiza la Dirección General de Protección al Consumidor, sirviendo como instrumento para la toma de decisiones	Encargado del observatorio nacional sobre seguridad alimentaria	1 mes
<b>FIN DEL PROCESO</b>		<b>Total de Tiempo</b>	<b>2 meses, 9 días.</b>



Documentos de Referencia:

Formatos de levantamiento de precios de productos de la canasta básica, carreta de la construcción, entre otros.

Glosario de términos:

No Aplica

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

## 15. Reglamento Técnico Hondureño

### Propósito:

Emitir reglamentos Técnicos en el marco del Consejo Interinstitucional de Reglamentación Técnica (CIRT), en los bienes y servicios que no están regulados en las Leyes vigentes.

### 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:

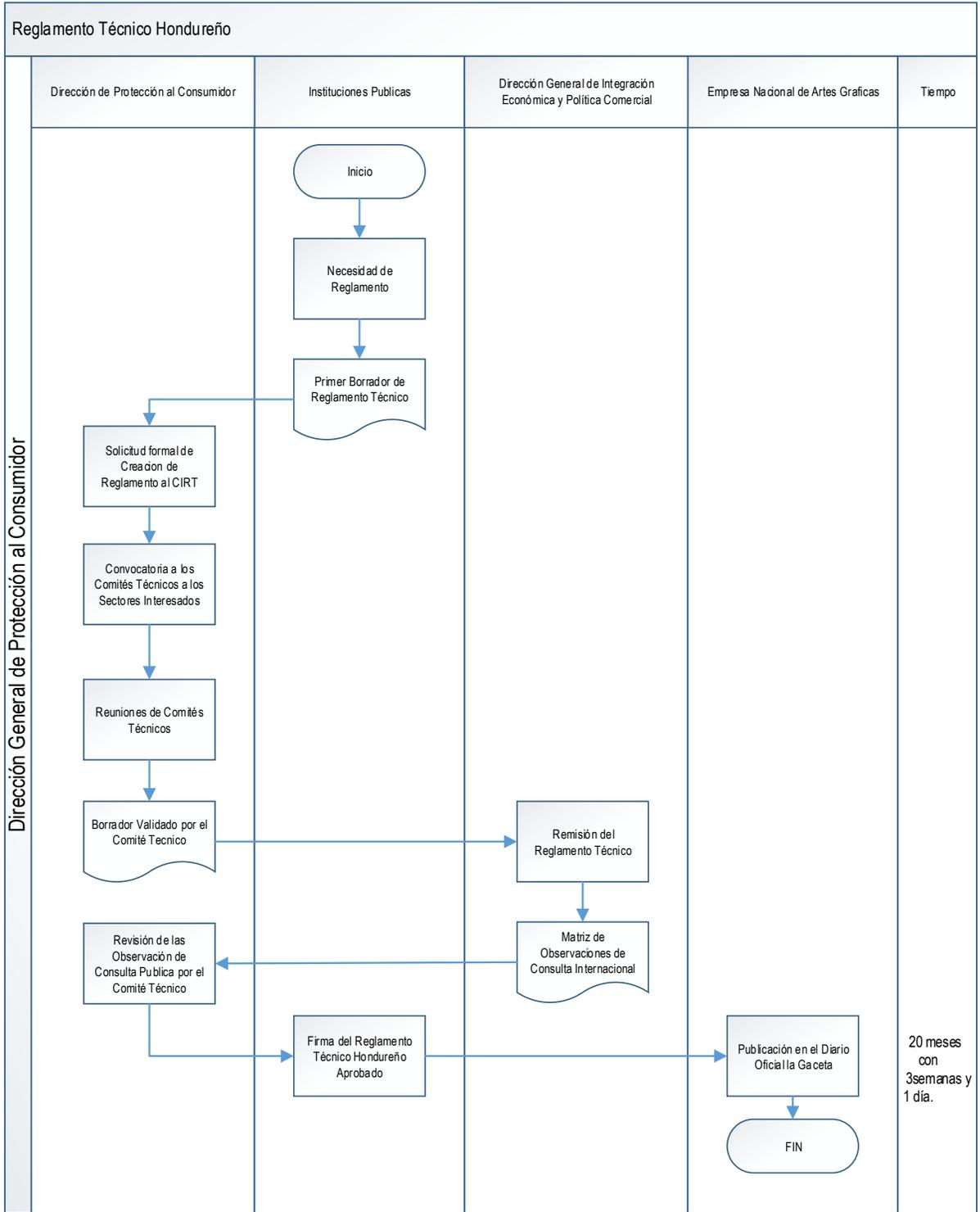
Diferentes sectores como: público, academia, privado, científica y consumidores.

### Descripción del proceso:

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	Tiempo
1. Necesidad del reglamento	1.1 Solicitud por parte de una Institución Pública para la regulación de productos o servicios vulnerables en el mercado Nacional.	Institución Pública	Por necesidad de regulación
2. Primer borrador de reglamento Técnico hondureño	2.1 Creación del documento base por parte de la Institución interesada.	Institución Pública	2 a 3 meses
3. Solicitud formal de reglamento técnico hondureño al CIRT	3.1 Recepción de solicitud de parte de la institución pública junto con el borrador base para la convocatoria del comité.	Institución Pública	1 semana
4. Convocatoria de los comités técnicos a los interesados	4.1 Enviar invitaciones a los sectores interesados para ser parte del comité técnico y que puedan ser parte de la revisión.	Departamento de Reglamentación Técnica	1 a 2 semanas
5. Reuniones de comités técnicos	5.1 Comprobación de quórum habiendo tres sectores representados de los 4 convocados. 5.2 Revisión del documento borrador. 5.3 Se logra consensuar los acuerdos hechos en la reunión.	Departamento de Reglamentación Técnica Y Comité Técnico	10 meses
6. Borrador validado por el comité técnico	6.1 Finalización de la revisión del borrador del reglamento técnico hondureño por parte del comité técnico.	Comité Técnico	2 meses
7. Remisión del reglamento técnico	7.1 Remitirlo a la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial para que realice la Consulta Pública Internacional en la OMS.	Departamento de Reglamentación Técnica	1 semana
8. Matriz de observaciones de consulta Internacional	7.2 Elaboración de matriz de observaciones por parte de la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial.	Dirección General de Integración Económica y	3 meses

		Política Comercial	
9. Revisión de las observaciones de consulta pública por el comité técnico	9.1 Recepción de la matriz de observaciones que es remitida por la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial. 9.2 Revisión de la observaciones por parte del comité técnico a las observaciones recibidas, aceptándolas o no aceptado las observaciones según sea el caso.	Departamento de Reglamentación Técnica	1 mes
10. Firma del reglamento técnico hondureño aprobado	10.1 Firma de los miembros del comité técnico que participaron en la validación del reglamento.	Comité Técnico	1 día
11. Publicación del reglamento técnico hondureño	11.1 La Institución interesada envía el reglamento técnico hondureño a la Empresa Nacional de Artes Graficas (ENAG).	Institución Publica Interesada	1 mes
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	<b>Total de Tiempo</b>	<b>20 meses, 3 semanas y 1 día</b>

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



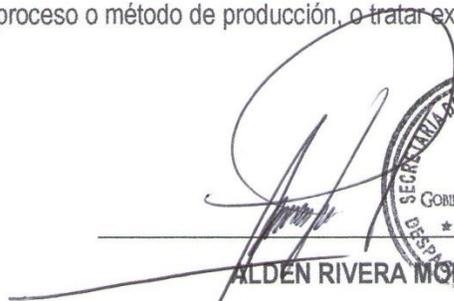
Documentos de Referencia:

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

Glosario de términos:

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

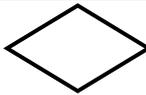
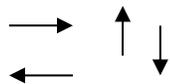
**Reglamento Técnico:** Es el documento en el que se establecen las características de un bien, producto o servicio así como los procesos y métodos de producción con ellas relacionadas, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir 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.

  
  
**ALDEN RIVERA MONTES**  
Secretario de Estado en el  
Despacho de Desarrollo Económico

  
  
**DILCIA AGUIRIANO**  
Viceministra  
Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

  
  
**RAUL MIDENCE**  
Director General  
Dirección General de Protección al Consumidor

## VII. Simbología Utilizada

Símbolo	Descripción
	-Indicador de inicio de un procedimiento. -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

Leyes y reglamentos relacionados.