



Manual de Procesos y Procedimientos

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

MPP-DGPC-01
Versión 2022

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
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. Funciones.....	8
VII. Simbología Utilizada.....	10
VIII. Terminología Por Utilizar	11
X. Descripción de Procesos y Procedimientos	13
1. Procedimiento de Pre-Conciliación de Denuncia.....	13
2. Procedimiento de Denuncia de Consumidores	15
3. Procedimiento de Atención de Denuncias Línea 115.....	22
4. Procedimiento de Inspecciones de oficio	24
5. Procedimiento de Investigación de Oficio.....	28
6. Procedimiento de Actualización e Inventario de Expediente.....	32
7. Procedimiento de Verificación de Contenido Neto en Productos Pre empacados.....	35
8. Procedimiento de Verificación de Requisitos de Etiquetado	38
9. Procedimiento de Verificación Exactitud de Balanzas.....	41
10. Procedimiento de Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles	44
11. Procedimiento de Verificación de Perdida de Fluido en Pollo Entero Congelado.....	47
12. Procedimiento de Análisis de Precios	52
13. Procedimiento de Reglamento Técnico Hondureño.....	56
14. Procedimiento de Capacitaciones y Talleres	62
15. Procedimiento de Autorización de Libro de Quejas	65
16. Procedimiento de Registro Público de Infractores	68
17. Procedimiento de Remisión de Recibos TGR-1	70
XI. Anexos	73
XII. Validación.....	82

	Secretaría de Desarrollo Económico	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	Manual de Procesos y Procedimientos	

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 de Administración Pública especifica en su 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;

Ley de Protección al Consumidor en el artículo 6 establece las siguientes atribuciones a la Dirección General 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**.

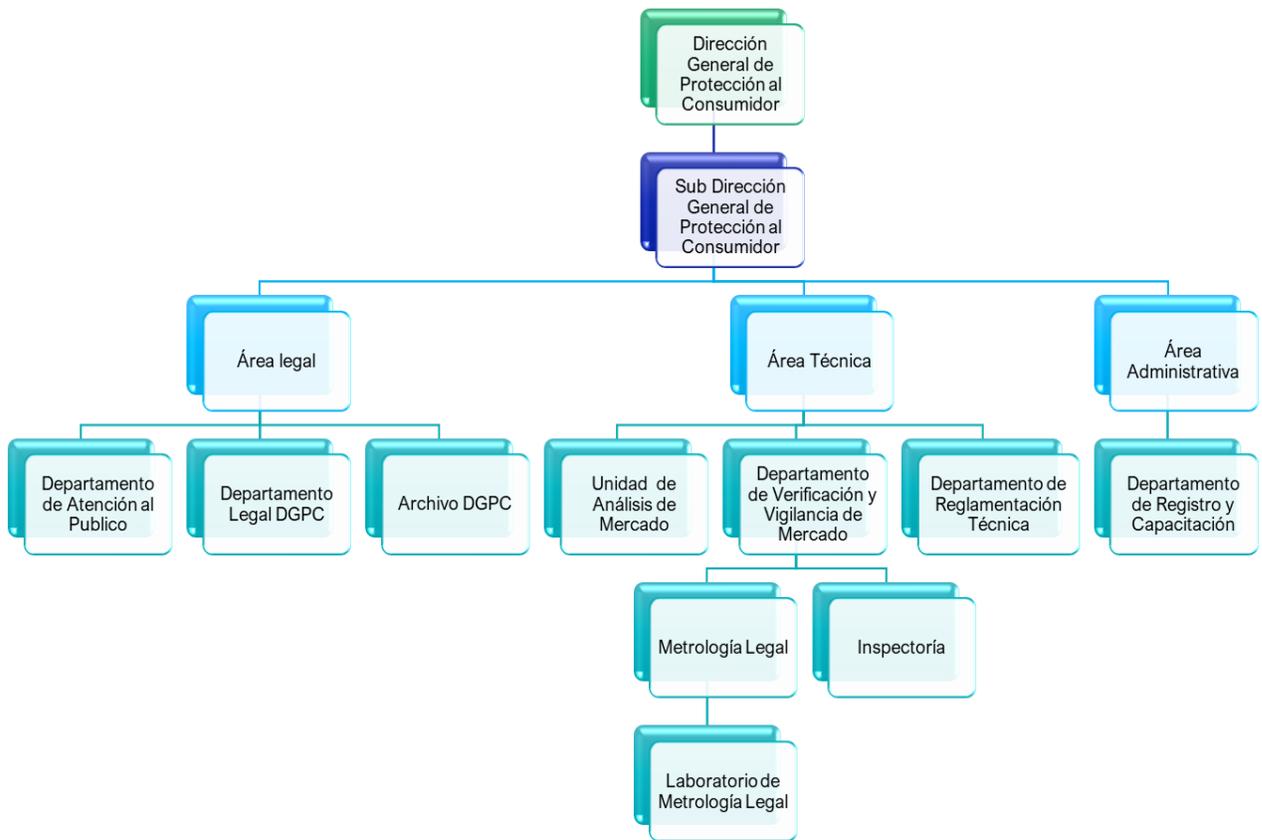
IV. Justificación del Manual

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.

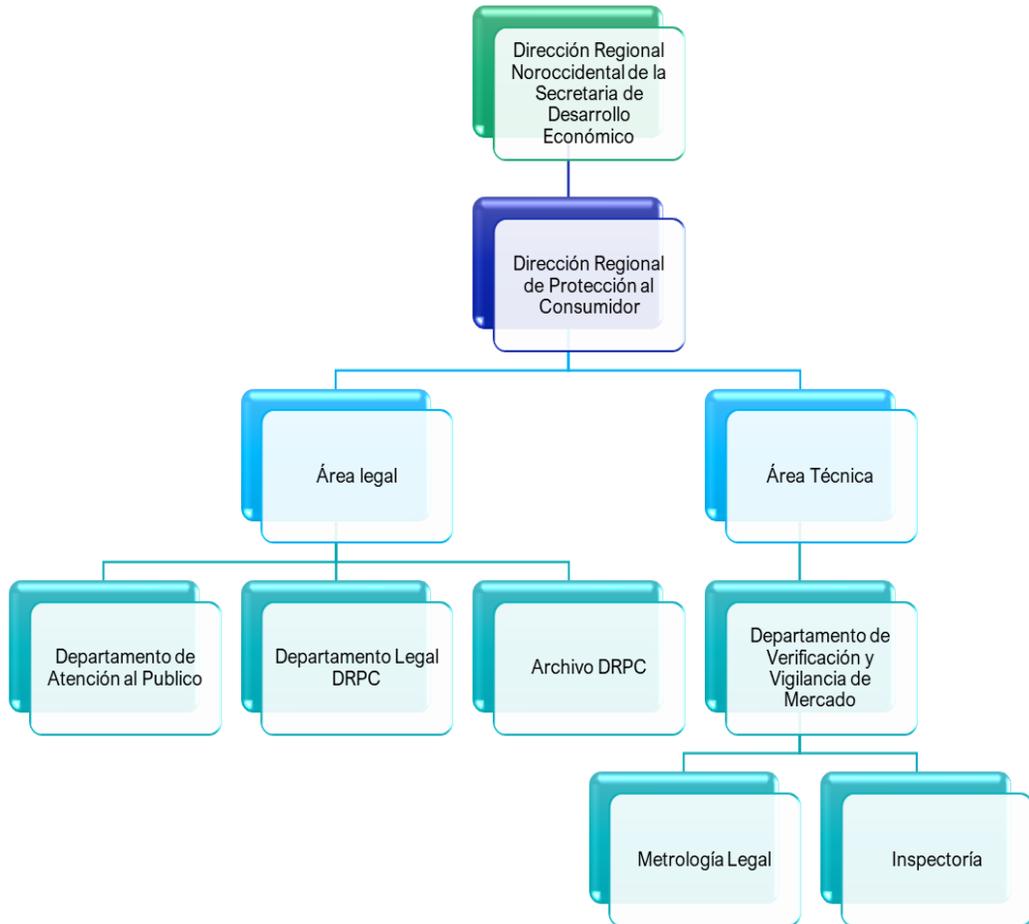
El manual de procesos es una herramienta que permite a la Institución, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.

V. Estructura Organizativa

V.1 Dirección General de Protección al Consumidor



V.2. Dirección Regional de Protección al Consumidor



VI. Funciones

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 75,76,84 y 85.

DEPARTAMENTO LEGAL:

Ejecutar los procesos legales que corresponde de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley de Procedimiento Administrativo y Leyes supletorias, a lo expedientes iniciados de oficio o por denuncia. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 6,75,76,77,78,79,80,81,82, 83,86,87,88,89,90,91,92,93,94,95,96,97.

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. Brindar información sobre el estado del expediente a las partes interesadas. De acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor en su artículo 75 y 90.

UNIDAD DE ANALISIS DE MERCADO:

Recopilar y generar información que permita conocer el comportamiento de productos de consumo popular para planificar el alcance de la seguridad 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 6 inciso 7,9, artículos 8, 72,73 y 74.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACION 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, entre otros), 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, 24,25, 26, 27, 28, 29, 30,33,34,35,42,45,46,67, 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 y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 6, 19,20, 21, 22,24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,33,34,35,42,45,46,67, 68, 69 y 72.

UNIDAD DE METROLOGÍA LEGAL:

Verificar que los instrumentos de medición que se utilicen para la comercialización de los productos estén debidamente calibrados, así mismo el contenido neto declarados en los productos pre empacados, Gas Licuado de Petróleo y combustibles 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, 20,23,42 y 54.

LABORATORIO DE METROLOGÍA LEGAL:

Recopila y se realiza los análisis del contenido neto de los productos preenvasados y combustibles, así mismo de las disposiciones contenidas en los Reglamentos Técnicos Hondureños y Centroamericanos. Según la Ley de Protección al Consumidor artículo 42.

DEPARTAMENTO DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA:

Emitir reglamentos Técnicos en el marco de la Comisión 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.

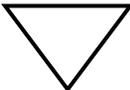
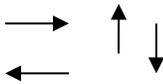
Establecer estrategias de alertas tempranas y/o prevención de bienes o servicios que puedan generar un riesgo en los consumidores. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 6, 41, 62,63,64 y 65.

La Secretaria Técnica del CIRT realiza las funciones administrativas 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.

DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN:

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, el Registro Público de Infractores de los proveedores de bienes y servicios y la Remisión de TGR-1. Según la Ley de Protección al Consumidor artículos 6,21,88, 90,102, 103.

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. Terminología Por Utilizar

- **BCH:** Banco Central de Honduras
- **BPR:** Buenas Prácticas Reglamentarias
- **CBA:** Canasta Básica Alimentaria
- **CIRT:** Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica
- **COHEP:** Consejo Hondureño de la Empresa Privada
- **CTR:** Comité Técnico de Reglamentación
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **OMC:** Organización Mundial de Comercio
- **OTC:** Obstáculos Técnicos del Comercio
- **PGR** (Procuraduría General de la Republica)
- **RTCA:** Reglamento Técnico Centroamericano
- **RTH:** Reglamento Técnico Hondureño
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).
- **STSS:** Secretaria de Trabajo y Seguridad Social
- **TGR** (Tesorería General de la República)
- **Audiencia:** Trámite que se ofrece a un interesado en un procedimiento para aducir razones o pruebas.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Evacuar:** Tramitar una diligencia de procedimiento

- **Infraactores:** Acción u omisión que va en contra de una Ley o normativa legal.
- **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.
- **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.
- **Notificación:** Es el documento administrativo en el cual se comunica al interesado el procedimiento que se lleva a cabo.
- **Providencia:** Disposición que se toma en un lance sucedido, para componerlo o remediar el daño que pueda resultar.
- **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.
- **Resolución administrativa:** Acto administrativo que pone fin a un procedimiento por el que el órgano competente decide todas las cuestiones planteadas en el mismo.
- **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.

X. Descripción de Procesos y Procedimientos

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	1.- (Uno) Procedimiento de Pre- Conciliación de Denuncia	

1. Procedimiento de Pre-Conciliación de Denuncia

Propósito:

La Solución expedita de un conflicto que se origina por la adquisición de un bien o un Servicio entre el consumidor y el proveedor.

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.

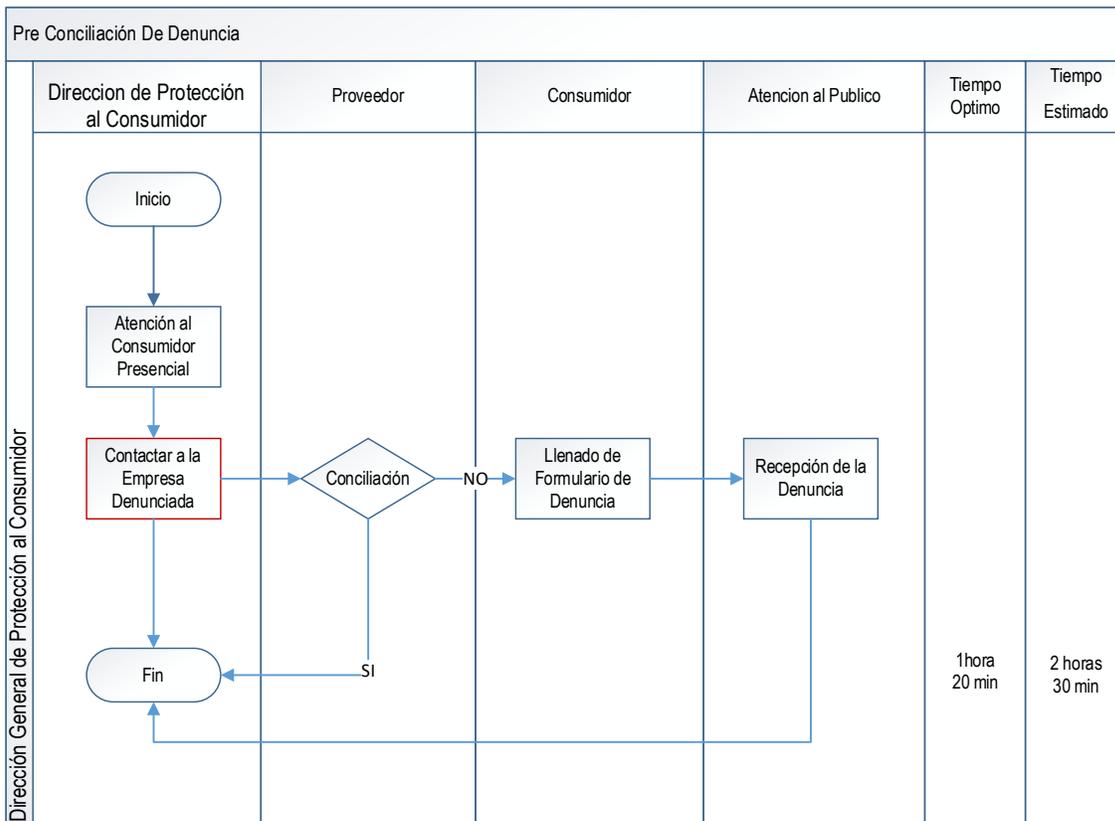
Personal que Interviene:

Jefe y asistente del Departamento de atención al público, Dirección Regional de Protección al Consumidor, consumidor y personal de empresa.

Descripción del Proceso:

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD/PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO OPTIMO	TIEMPO ESTIMADO
1. Atención al consumidor presencial	1.1 El consumidor deberá relatar los hechos en forma verbal al receptor de la DGPC. 1.2 El receptor de la DGPC deberá analizar la denuncia para ver si procede o no. 1.2.1 Si la denuncia no procede en los siguientes casos entre ellos servicios públicos energía eléctrica, agua potable, Hondutel y servicios financieros, por lo cual se le dará indicaciones de donde deberá avocarse. 1.3 En algunos casos de urgencia se realizará una investigación in-situ para atención inmediata de la denuncia.	Jefe y asistente del Departamento de Atención al Público Dirección Regional de Protección al Consumidor	10 min 1 horas	15 min 2 horas

<p>2. Contactar a la empresa denunciada</p>	<p>2.1 Se realizará una llamada telefónica al representante, gerente o encargado de la empresa, con el fin de solucionarle al consumidor la inconformidad que se le presente con la empresa.</p> <p>2.2 Se deberá llenar un cuadro si se logra un acuerdo entre ambas partes, estipulando el nombre del denunciante, nombre de la empresa y monto conciliado.</p> <p>2.3 De no llegar a un acuerdo con la empresa el consumidor deberá formalizar su denuncia llenando para ello el formato de la denuncia y adjuntar medios de prueba (facturas, contratos, entre otros)</p>	<p>Jefe y asistente del Departamento de Atención al Público Dirección Regional de Protección al Consumidor</p>	<p>10 min</p>	<p>15 min</p>
FIN DEL PROCESO		Total de Tiempo	1 hora, 20 min	2 horas, 30 min



	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	<u>2.- (Dos) Procedimiento de Denuncia de Consumidores</u>	

2. Procedimiento de Denuncia de Consumidores

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:

Jefe de atención al público, asistente de atención al público, Dirección Regional de Protección al Consumidor, oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal, oficiales jurídicos de la Unidad de Servicios Legales, Director, Subdirector y Notificador.

Descripción del Proceso:

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD/ PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	TIEMPO OPTIMO	TIEMPO ESTIMADO
1. Recepción de denuncia presencial/correo electrónico	1.1 El consumidor deberá de presentar la denuncia de forma presencial o correo electrónico. 1.2 El receptor DGPC deberá de revisar la denuncia y que tenga todos los documentos de respaldo (Facturas, contratos, entre otros). 1.3 El receptor DGPC admitirá la denuncia y le asignará un número correlativo de expediente de denuncia.	Consumidores / Jefe y asistente del Departamento de Atención al Público	15 min	30 min
2. Citación de ambas partes consumidor /proveedor	2.1 El receptor DGPC deberá elaborar la cedula de citación y entregarla al consumidor. 2.2 Así mismo se elaborará un cedula de citación para la empresa en la cual se establece la fecha y hora de la audiencia de	Jefe y asistente del Departamento	1 día	2 días

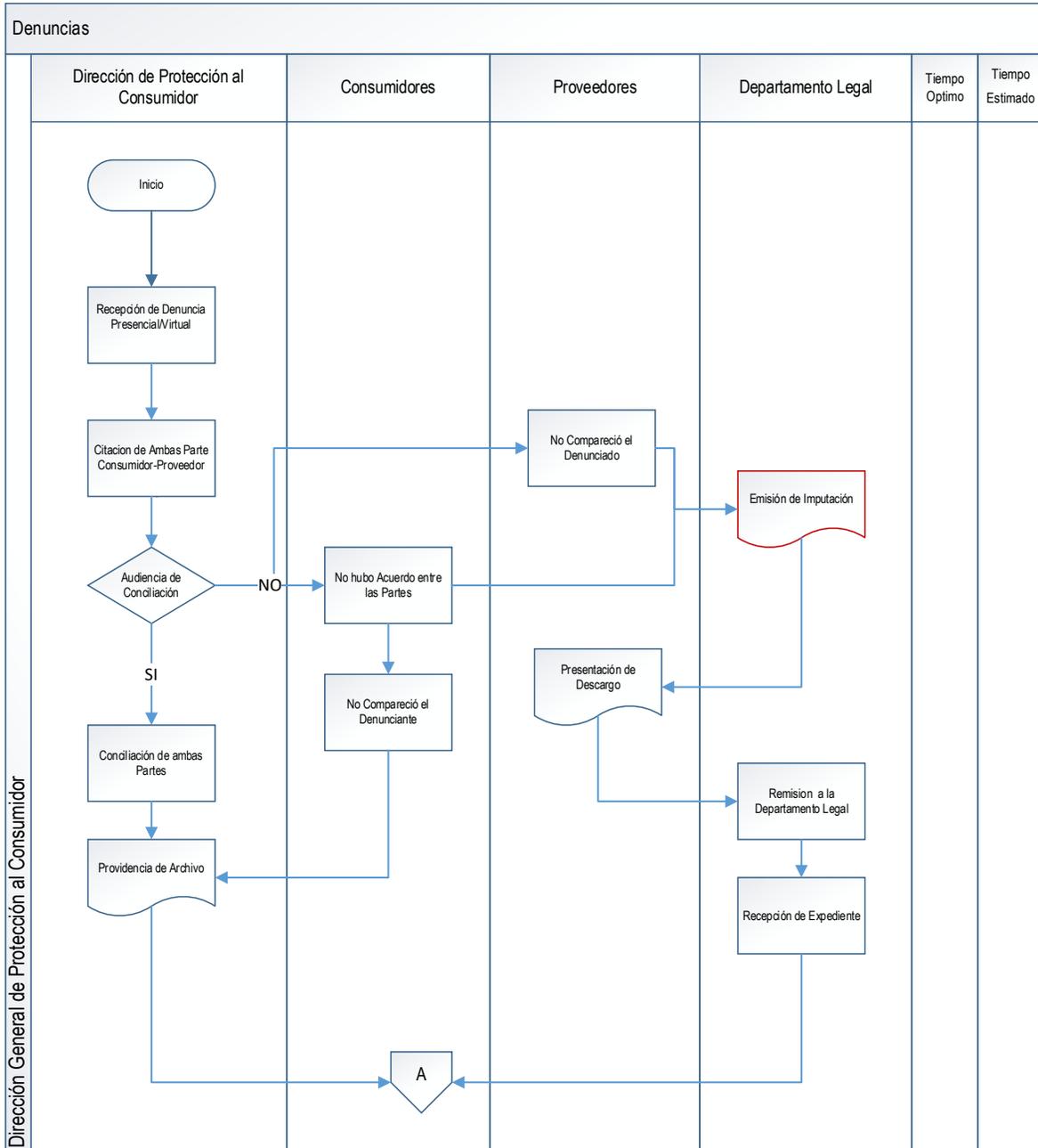
	<p>conciliación y esta deberá de ser firmada por la Sub-Dirección.</p> <p>2.3 Elaboración de expediente y remisión a la Sub Dirección General de Protección al Consumidor</p>	<p>de Atención al Público DGPC/DRPC</p>		
3. Audiencia de conciliación	<p>3.1 El auxiliar jurídico deberá elaborar el acta de conciliación mediante la cual se hace constar la comparecencia de las partes y si logran llegar a un acuerdo.</p> <p>3.2 El auxiliar jurídico dará un tiempo prudencial de 15 minutos para que ambas partes se presenten a la audiencia.</p> <p>3.3 El denunciante y denunciado (empresa o sociedad mercantil), propondrá 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.</p>	<p>Oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/DRPC</p>	30 minutos	1 Hora
4. No comparecencia	<p>4.1 Si 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 en el caso que no se presentará a la audiencia de conciliación el apoderado o representante legal de la empresa o sociedad mercantil, se deberá emitir la Imputación que en derecho corresponde.</p>	<p>Oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/DRPC</p>	40 minutos	1 Hora
5. Emisión de Imputación	<p>5.1 Se deberá elaborar el escrito de imputación y cedula de notificación de la imputación.</p> <p>5.2 Se deberá trasladar para revisión y firma a la oficina de la Sub-dirección General de Protección al Consumidor o Dirección General de Protección al Consumidor, en caso de San Pedro Sula a la Directora Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico</p> <p>5.3 Se deberá trasladar la notificación al representante de empresa denunciada.</p>	<p>Oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/DRPC</p> <p>Director General de Protección al Consumidor</p> <p>Subdirector General de Protección al Consumidor Dirección Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico</p>	1 día	2 día

		Notificador DGPC		
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 implica la inexistencia de hechos controvertidos y la aceptación de los hechos que se le imputan teniendo por confeso. Y se continua con el proceso en el Departamento Legal</p>	<p>Apoderados legales de la empresa</p> <p>Oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/DRPC</p>	<p>5 días según Ley de Protección al Consumidor</p>	<p>6 días</p>
7. No presentación de descargos	<p>7.1 Se elaborará una providencia de caducidad de descargos y cedula de notificación de providencia.</p> <p>7.2 Se traslada a firma a la Sub Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor</p> <p>7.3 Se Notificará la providencia de caducidad de descargos.</p>	<p>Oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/DRPC</p> <p>Sub Dirección General de Protección al Consumidor o Dirección General de Protección al Consumidor</p> <p>Dirección Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico</p>	<p>2 días 30 minutos</p>	<p>3 días</p>
8. En la presentación de descargos	<p>8.1 Elaboración de la providencia de admisión de descargos, apertura de pruebas y cedula de notificación de providencia.</p> <p>8.2 Se remite la providencia para revisión y firma de la providencia.</p> <p>8.3 Se notificará la providencia de admisión.</p> <p>8.4 Se deberá de evacuar lo medios de prueba plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días.</p> <p>8.5 Trascurrido el plazo otorgado, se emite una providencia de cierre probatorio y cedula de notificación de providencia.</p> <p>8.6 Se notificará la providencia de cierre probatorio a través de los medios establecidos</p>	<p>Oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/DRPC</p>	<p>12 días 30 minutos mínimos según Ley de PC</p>	<p>62 días 30 minutos máximo según la Ley de PC</p>

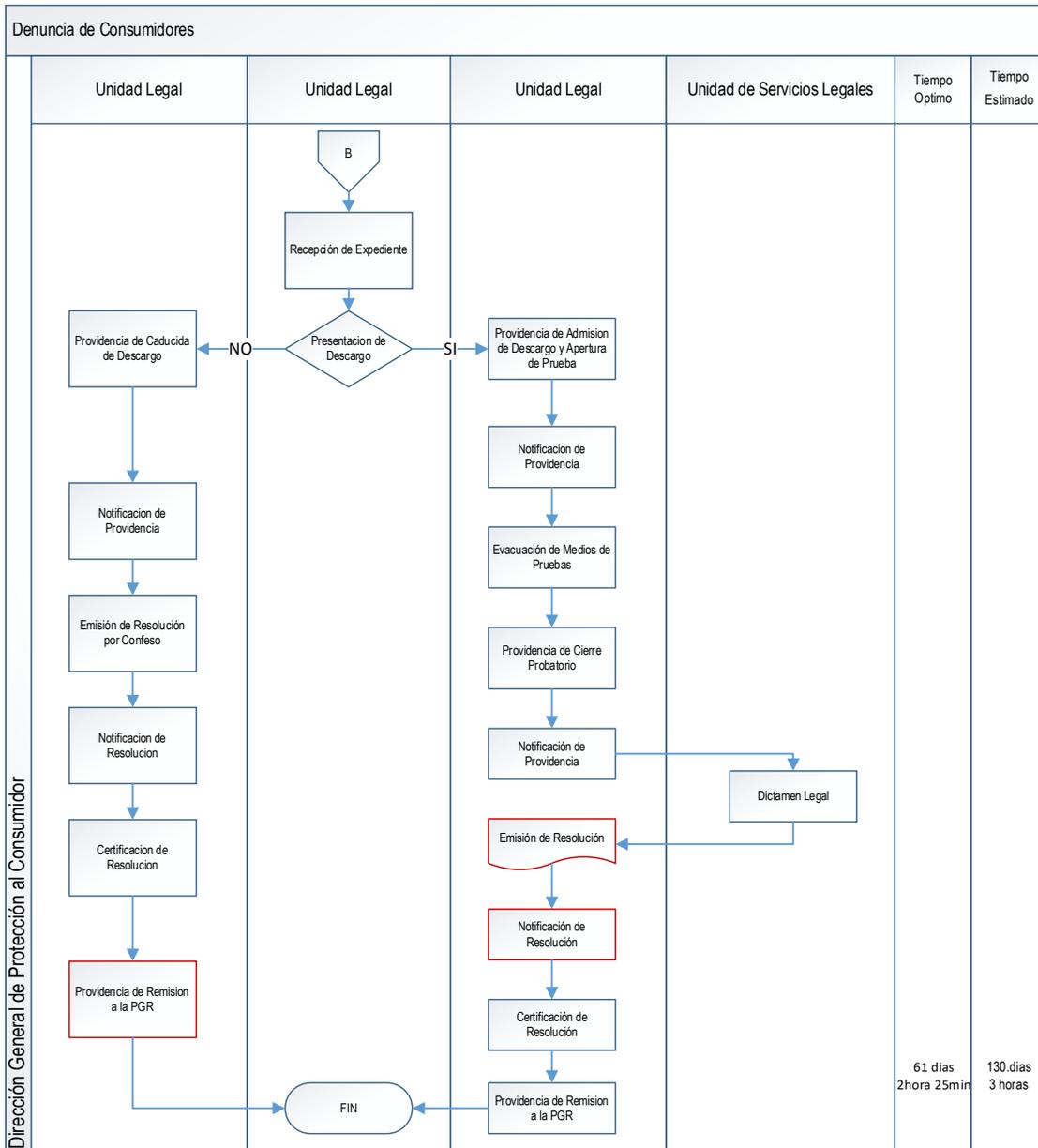
	conforme a Ley de Procedimiento Administrativo.			
9. Dictamen legal	9.1 Revisar el proceso legal que se encuentre enmarcado de conformidad a lo estipulado en Ley de Protección al Consumidor, la Ley del Procedimiento administrativo, demás Leyes y Reglamentos aplicables en la materia.	Oficiales jurídicos de la Unidad de Servicios Legales SDE Directora Legal de la Unidad de Servicios Legales SDE/Dirección Legal de la Dirección Regional Nor - Occidental	15 días	15 días
10. Emisión de resolución	10.1 Emitir resolución 10.2 Revisión de Resolución 10.3 Traslado a firma del Dirección General de Protección al Consumidor al Consumidor o Sub Dirección General de Protección al Consumidor y Dirección Regional de San Pedro Sula 10.4 Se elaborará la cedula de notificación de la resolución. 10.5 Se notificará la resolución a través de los medios establecidos conforme a Ley de Procedimiento Administrativo. 10.6 Elaborar la Certificación de la Resolución 10.7 Revisión de la Certificación de la Resolución y luego traslado a firma.	Oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Dirección Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico	20 días según Ley PC	30 días
11. Remisión a PGR	11.1 Elaboración de constancia y providencia de apremio para remisión a la Procuraduría General de la República. 11.2 Revisión y firma 11.3 Copia íntegra del expediente para remisión a la Secretaría General para certificación de la copia íntegra. 11.4 Remitirlo a la Procuraduría General de la República para el cobro de las sanciones.	Oficiales/ Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/DRPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de	5 días	10 días

		Protección al Consumidor. Dirección Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico		
	FIN DE PROCESO	Total de Tiempo	61 días, 2 horas y 25 min.	130 días y 3 horas

Nota: El tiempo puede variar dependiendo del caso.



Dirección General de Protección al Consumidor



Documentos de Referencia:

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

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	3.- (Tres) Procedimiento de Atención por Medio de Línea 115	

3. Procedimiento de Atención de Denuncias Línea 115

Propósito:

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

Alcance:

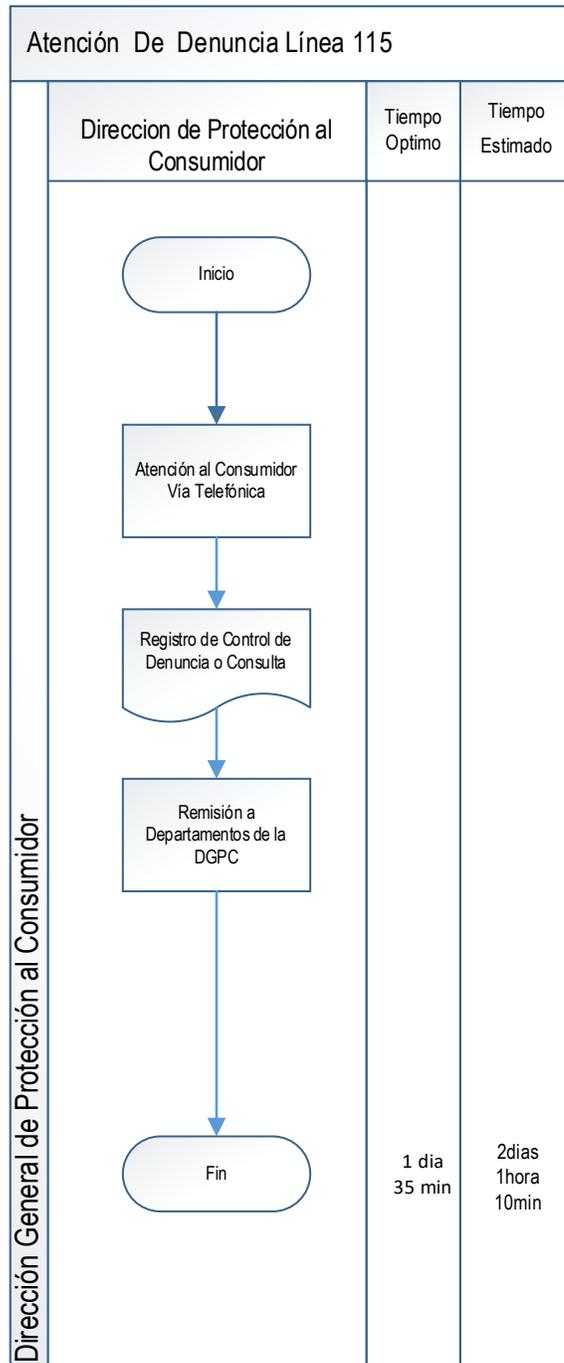
A todos los que conforman o intervienen en las relaciones de consumo que se establecen el mercado para la adquisición de bienes y servicios, como ser: consumidores y proveedores.

Personal que Interviene:

Asistente de atención al público y Jefe de Verificación y vigilancia de mercado.

Descripción del Proceso:

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO OPTIMO	TIEMPO ESTIMADO
1. Atención al consumidor vía telefónica	1.1 El receptor de la DGPC deberá recepcionar la denuncia vía telefónica de la línea gratuita 115.	Asistente de atención al Público	2.5 min.	5 min
2. Registro de control de denuncias o consultas	2.1 Deberá de llenar un cuadro de registro control de denuncias o consultas. 2.2 Si la denuncia es procedente deberá de remitir la información al Departamento que corresponde.	Asistente de atención al Público	2.5 min	5 min
3. Remisión a Departamentos DGPC	3.1 Si la denuncia es a petición de parte el denunciante deberá formalizar la denuncia presencial o por correo electrónico llenando el formato y adjuntando medios de pruebas (Facturas, contratos, entre otros). 3.2 Se es una denuncia de oficio deberá de ser trasladado al Departamento de Verificación y Vigilancia Mercado con el fin de programar la inspección a la empresa denunciada.	Jefe de Atención al Público Jefe de Verificación y vigilancia de mercado	30 min 1 día	1 hora 2 días
	FIN DEL PROCESO	Total de Tiempo	1 día y 35 minutos	2 días, 1 hora y 10 minutos



	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	4.- (Cuatro) Procedimiento de Inspecciones de Oficio	

4. Procedimiento de Inspecciones de oficio

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:

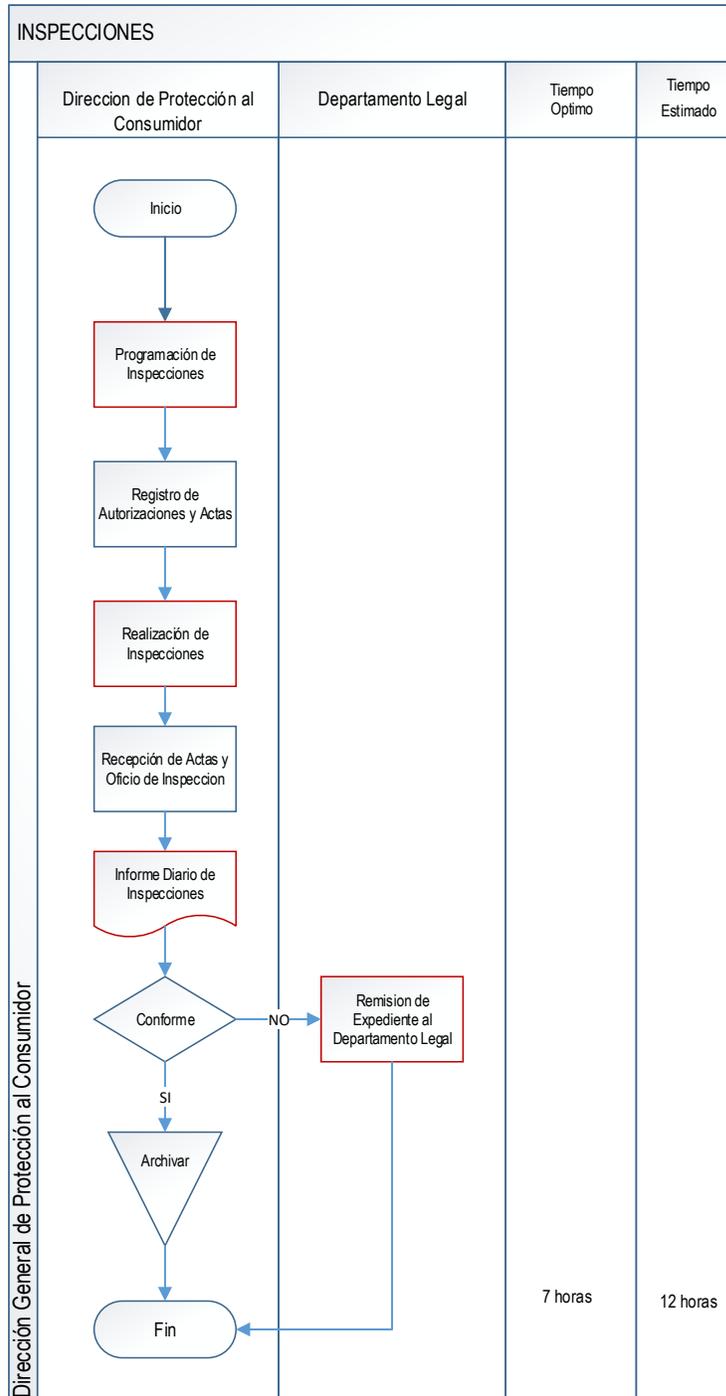
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado, unidad de inspectoría y Dirección Regional de Protección al Consumidor

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Programación de inspecciones por rubro	1.1 Inspeccionar semanalmente en diferentes colonias y barrios de Tegucigalpa, Comayagüela y San Pedro Sula de igual forma en las principales ciudades del país.	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC. Dirección Regional de Protección al Consumidor	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 del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC/ DRPC	30 min.	1 hora
3. Realización de inspecciones	3.1 Se presentará a realizar inspección en la empresa proveedoras y comercializadoras de bienes y servicios para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, dando un		1 hora	2 horas

	<p>tiempo prudencial de 15 minutos para que el gerente, propietario y encargado permita el ingreso mediante la firma en el acta de autorización de ingreso al establecimiento.</p> <p>3.2 El inspector deberá de levantar una acta de inspección en la cual se describe los hallazgos encontrados, la cual debe ser firmada por los inspectores y personal del negocio (gerente, propietario, encargado).</p>	Inspectores DGPC/DRPC		
4. Recepción de actas y Oficios de Inspecciones realizadas	4.1. Se deberá recibir y registra las actas de autorización y acta de oficio de inspección elaboradas 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 del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	45 Min	1 hora
5. Informe Diario de Inspecciones realizadas	5.1. Se llevará 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 del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC. Dirección Regional de Protección al Consumidor	1:30 horas	3 horas
6. Remisión de expedientes por oficio al Departamento Legal	6.1. Se clasificarán las actas de inspección que acreditan que un establecimiento se encuentra infringiendo la Ley de Protección al Consumidor, por lo que se procederá a crear el expediente con número correlativo el cual será inscrito en el libro de registro de expedientes por oficio del periodo correspondiente. 6.2 Dicho expediente se remitirá 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 del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC Dirección Regional de	30 Min	1 Hora

		Protección al Consumidor		
7. Control de Archivo	<p>7.1 Las Actas de inspección que no se encuentran infringiendo la Ley Protección al Consumidor serán clasificadas por rubro para su trámite de Archivo así mismo por fecha y número de oficio.</p> <p>7.2 Las Inspecciones clasificadas se registrarán en el libro de control de oficios y actas para luego ser archivadas en su lugar correspondiente por rubro.</p>	<p>Encargado de Archivo DGPC</p> <p>Dirección Regional de Protección al Consumidor</p>	2 horas	3 horas
	FIN DEL PROCESO	Total de tiempo	7 horas	12 horas



Documentos de Referencia:

Actas de inspección, autorizaciones.

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	5.- (Cinco) Procedimiento de Investigación de Oficio	

5. Procedimiento 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:

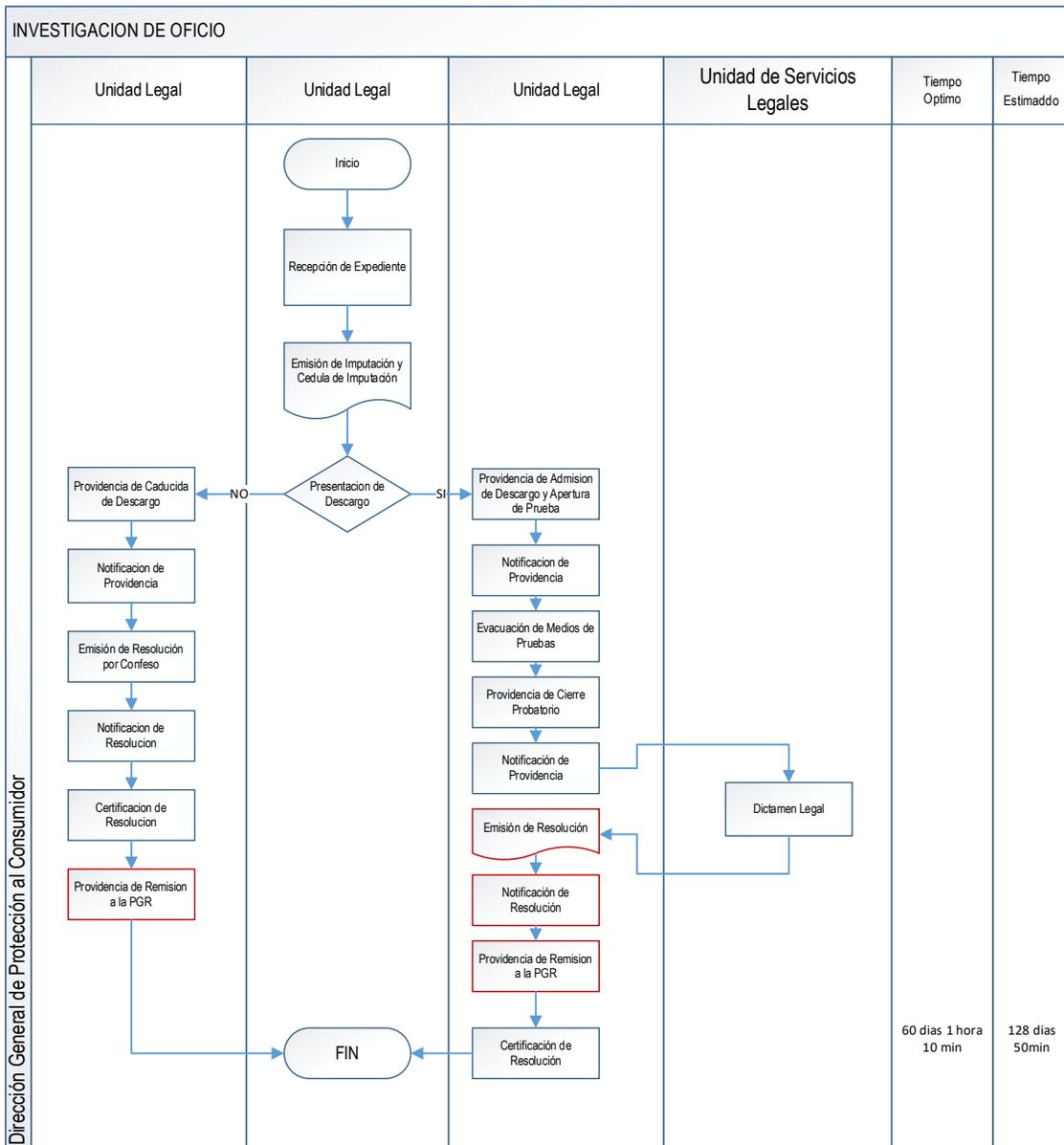
Auxiliares jurídicos del Departamento Legal, Dirección Regional de Protección al Consumidor, apoderados legales, Director General y Subdirector

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Recepción del Expediente	1.1 Se deberá recibir los expedientes de las investigaciones de oficio que se realicen en el departamento de Verificación y vigilancia de mercado. 1.2 El receptor del archivo remitirá los expedientes a los auxiliares jurídico para continuar el trámite.	Encargado de archivo DGPC / DRPC	10 minutos	20 minutos
2. Emisión de Imputación	2.1 Se deberá elaborar el escrito de imputación y cedula de notificación de la imputación. 2.2 Se deberá trasladar para revisión y firma a la oficina de la Subdirección General de Protección al Consumidor o Dirección General de Protección al Consumidor. 2.3 Se deberá trasladar la notificación al representante de empresa denunciada.	Oficial/Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor Subdirector General de Protección al Consumidor	1 día	2 día

		Dirección Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico		
		Notificador DGPC/DRPC		
3. Presentación de Descargo por parte de los apoderados	<p>3.1 La presentación de los descargos se hará en los 05 días hábiles posteriores a los de la notificación.</p> <p>3.2 La no presentación de descargos durante el tiempo que se establece implica la inexistencia de hechos controvertidos y la aceptación de los hechos que se le imputan teniendo por confeso. Y se continua con el proceso en el Departamento Legal</p>	<p>Apoderados legales de la empresa</p> <p>Oficial/Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC/DRPC</p>	5 días según Ley de Protección al Consumidor	6 días
4. No presentación de descargos	<p>4.1 Se elaborará una providencia de caducidad de descargos y cedula de notificación de providencia.</p> <p>4.2 Se traslada a firma a la Sub-Dirección General de Protección al Consumidor o Dirección General de Protección al Consumidor</p> <p>4.3 Se Notificará la providencia de caducidad de descargos.</p>	<p>Oficial/Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC/DRPC</p> <p>Sub Dirección General de Protección al Consumidor o Dirección General de Protección al Consumidor</p>	2 días 30 minutos	3 días
5. En la presentación de descargos	<p>5.1 Elaboración de la providencia de admisión de descargos, apertura de pruebas y cedula de notificación de providencia.</p> <p>5.2 Se remite la providencia para revisión y firma de la providencia.</p> <p>5.3 Se notificará la providencia de admisión.</p> <p>5.4 Se deberá de evacuar lo medios de prueba plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días.</p> <p>5.5 Trascurrido el plazo otorgado, se emite una providencia de cierre probatorio y cedula de notificación de providencia.</p>	Oficial/Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC/DRPC	12 días 30 minutos mínimos según Ley de PC	62 días 30 minutos máximo según la Ley de PC

	5.6 Se notificará la providencia de cierre probatorio a través de los medios establecidos conforme a Ley de Procedimiento Administrativo.			
6. Dictamen legal	6.1 Revisar el proceso legal que se encuentre enmarcado de conformidad a lo estipulado en Ley de Protección al Consumidor, la Ley del Procedimiento administrativo, demás Leyes y Reglamentos aplicables en la materia.	Oficiales jurídicos de la Unidad de Servicios Legales SDE Directora Legal de la Unidad de Servicios Legales SDE	15 días	15 días
7. Emisión de resolución	7.1 Emitir resolución 7.2 Revisión de Resolución 7.3 Traslado a firma del Dirección General de Protección al Consumidor al Consumidor y/o Sub Dirección General de Protección al Consumidor y Dirección Regional de San Pedro Sula 7.4 Se elaborará la cedula de notificación de la resolución. 7.5 Se notificará la resolución a través de los medios establecidos conforme a Ley de Procedimiento Administrativo. 7.6 Elaborar la Certificación de la Resolución 7.7 Revisión de la Certificación de la Resolución y luego traslado a firma.	Oficiales/Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Dirección Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico	20 días según Ley PC	30 días
8. Remisión a PGR	8.1 Elaboración de constancia y providencia de apremio para remisión a la Procuraduría General de la República. 8.2 Revisión y firma 8.3 Copia integra del expediente para remisión a la Secretaria General para certificación de la copia integra. 8.4 Remitirlo a la Procuraduría General de la República para el cobro de las sanciones.	Oficiales/Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor o Subdirector General de Protección al Consumidor. Directora Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	5 días	10 días
	FIN DEL PROCESO	Total de tiempo	60 días, 1 hora, 10 min.	128 días, 50 min.



Documentos de Referencia:

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

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	6.- (Seis) Procedimiento de Actualización e Inventario de Expediente	

6. Procedimiento de Actualización e Inventario de Expediente

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 se realiza el ingreso de expediente iniciado de denuncia y oficio, el cual se llevará un control de entradas y salidas.

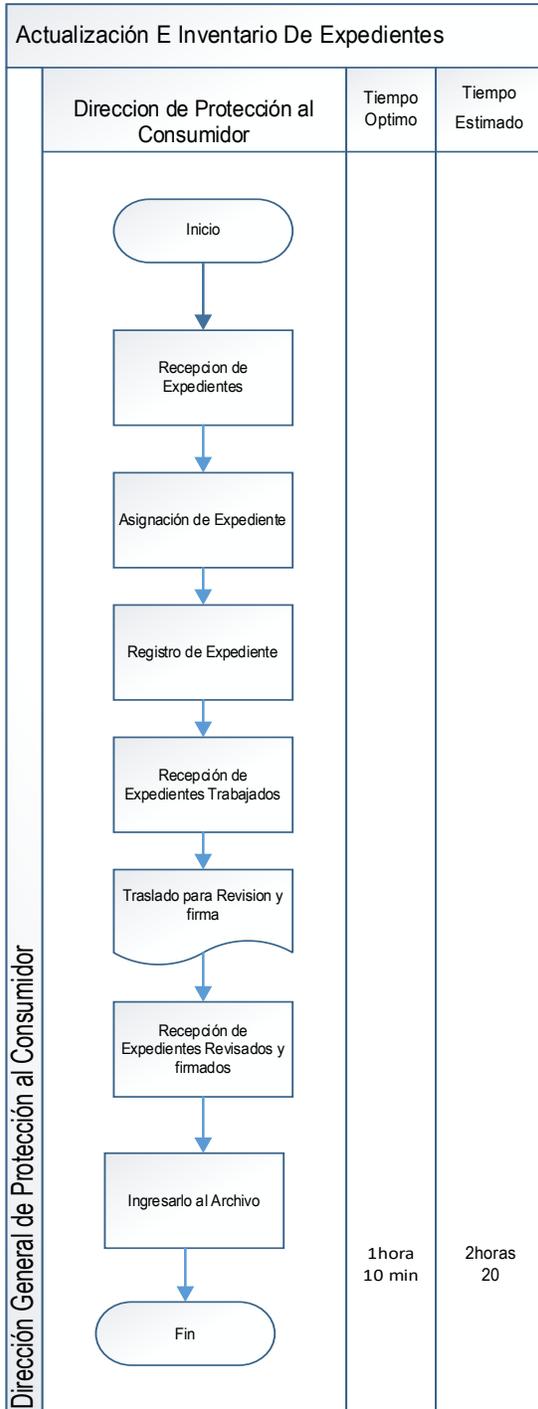
Personal que Interviene:

Encargado de Archivo, Auxiliares jurídicos del Departamento Legal, Dirección Regional de Protección al Consumidor, 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 Se debe recibir los expedientes de las investigaciones de oficio y de denuncia.	Encargado de archivo DGPC/DRPC	10 minutos	20 minutos
2. Asignación de expedientes	2.2 El receptor del archivo remitirá los expedientes a los auxiliares jurídico para continuar el trámite, el cual lo deberá realizar al inicio de la semana.	Encargado de archivo DGPC/DRPC	10 minutos	20 minutos
3. Registro de expedientes	3.1 El receptor deberá de llevar un control en físico y digital de los expedientes asignados.	Encargado de archivo DGPC/DRPC	10 minutos	20 minutos
4. Recepción de expedientes trabajados	4.1 Los auxiliares jurídicos deberán de entregar los expedientes trabajados durante la jornada laboral.	Encargado de archivo DGPC/DRPC Oficiales / Auxiliares jurídicos DGPC/ DRPC	10 minutos	20 minutos

5. Traslado para revisión y firma	5.1 El encargado de archivo remitirá a la Sub dirección General de Protección al Consumidor los expedientes para la revisión y firma, deberá de llenar el libro en físico y digital de los expedientes remitidos.	Encargado de archivo DGPC/ DRPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor	10 minutos	20 minutos
6. Recepción de expedientes revisados y firmados	6.1 La Sub Dirección deberá entregar los expedientes revisados y firmados al encargado de Archivo, el cual deberá de remitirlo mediante libro físico y digital.	Encargado de archivo DGPC / DRPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor Dirección Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico	10 minutos	20 minutos
7. Ingresarlo al archivo	7.1 Los expedientes deberán de ser ingresados al archivo para la custodia y seguir el proceso que corresponde.	Encargado de archivo DGPC/ DRPC	10 minutos	20 minutos
	Fin del Proceso	Total	1 hora, 10 min	2 Horas, 20 min



	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	7.- (Siete) Procedimiento de Verificación de Contenido Neto en Productos Pre Empacados	

7. Procedimiento de 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:

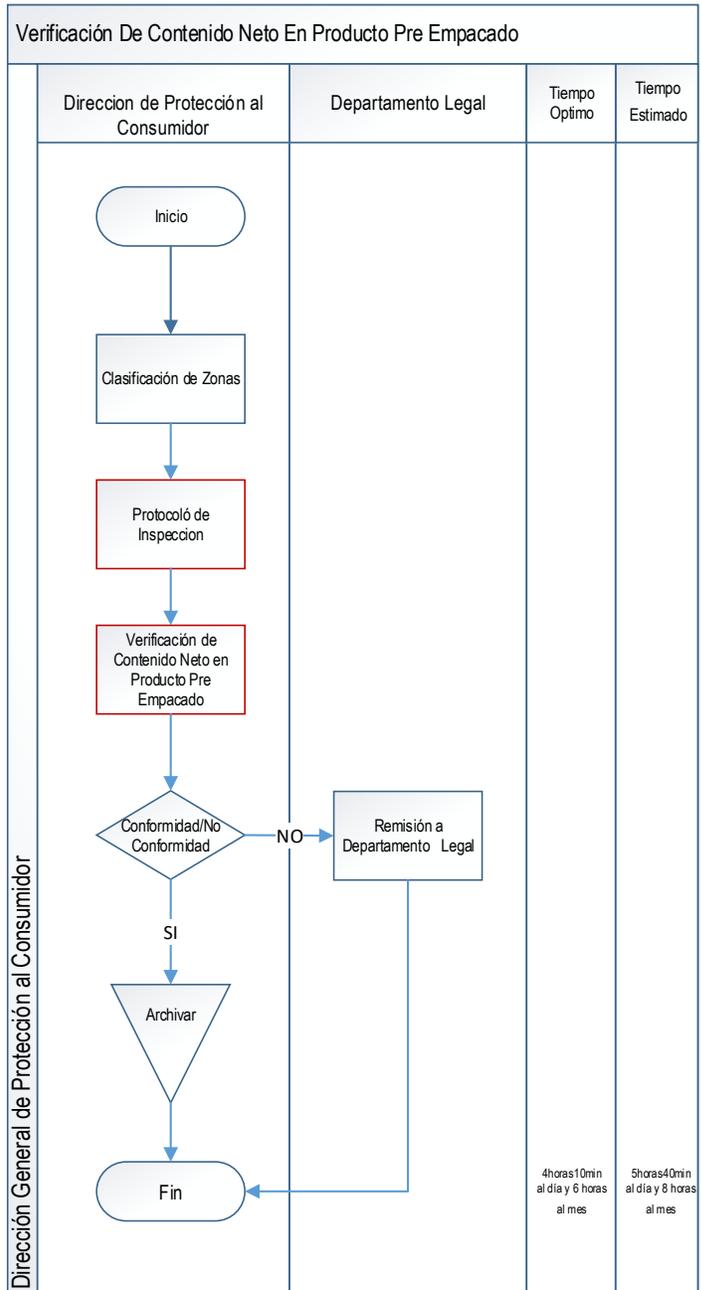
Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado, Asistente de verificación y vigilancia y oficiales de metrología legal, Encargado de Unidad Archivo.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Clasificación de zonas	1.1 Mapeo general de industrias	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	6 horas	8 horas
	1.2 Ubicación			
	1.3 Selección por rubros ya sea industria nacional o distribuidora.	Asistente de verificación y vigilancia	Una vez al mes	Una vez al mes
	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.			
2. Protocolo de Inspección	<p>2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigne.</p> <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 Se Presentará el acta de autorización para que el gerente, propietario o encargado; dando un tiempo prudencial de 15 minutos mediante la firma en el acta de autorización de ingreso al establecimiento.</p> <p>2.4 El inspector deberá de levantar una acta de inspección en la cual se describe los hallazgos encontrados, la cual debe ser firmada por los inspectores y personal del negocio (gerente, propietario, encargado).</p>	<p>Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p> <p>Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC</p>	30 min	40 min
3. Verificación de Contenido Neto productos pre empacados	<p>3.1 Se Procederá a 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 Se realizará las actividades de medición en cumplimiento según lo declarado en la etiqueta aplicando las tolerancias establecidas en la tabla del RTCA.</p>	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	3 horas	4 horas
4. Conformidad / no conformidad	<p>4.1 Se Realizará 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 da traslado a la Departamento Legal DGPC para continuación de trámite.</p>	<p>Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p> <p>Asistente de Departamento de verificación y vigilancia</p> <p>Encargado de Unidad Archivo</p>	40 min	1 hora
	FIN DEL PROCESO	Total de Tiempo	4 horas y 10 min diarias y	5 horas, 40 min. Diarias y

			6 horas al mes	8 horas al mes
--	--	--	-----------------------	-----------------------



Documentos de Referencia:

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

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	8.- (Ocho) Procedimiento de Verificación de Requisitos de Etiquetado	

8. Procedimiento de 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.

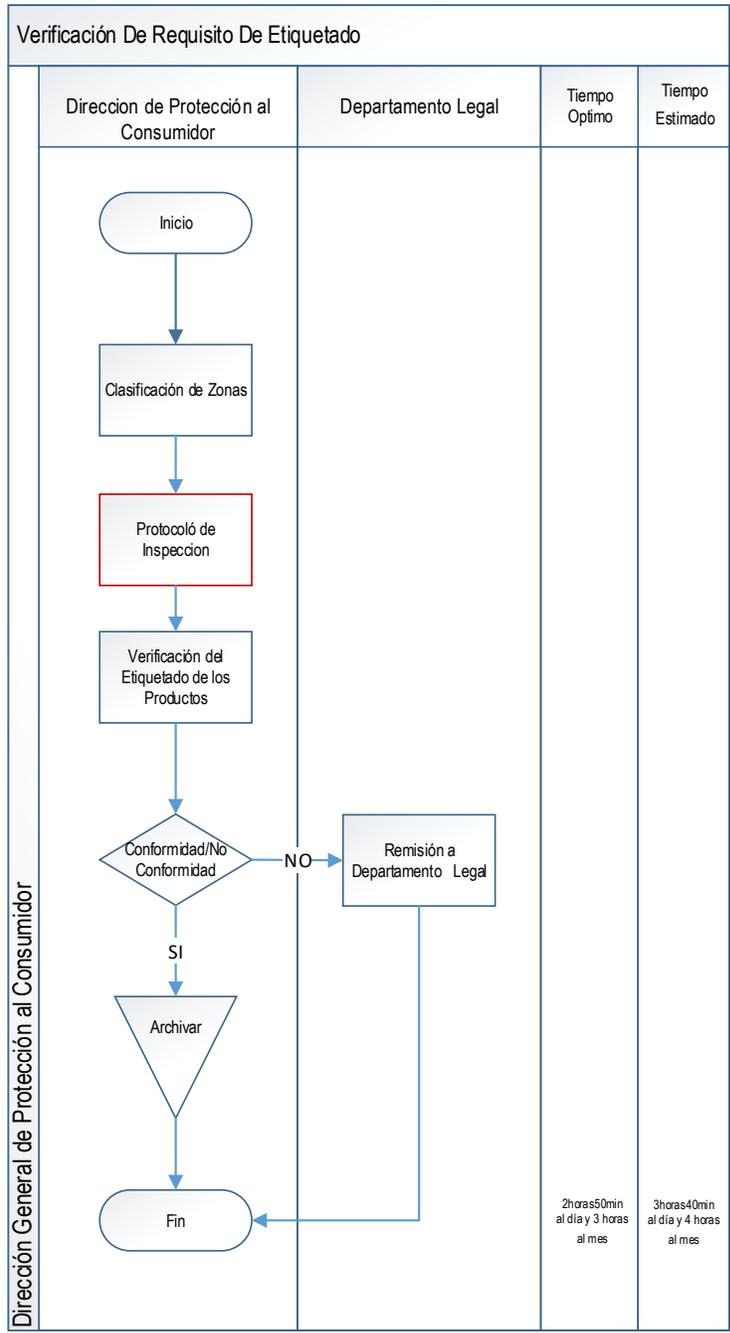
Personal que Interviene:

Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado, Asistente de verificación y vigilancia y oficiales de metrología legal, Encargado de Unidad Archivo.

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.	Jefe y Asistente de Departamento de verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	3 horas Una vez al mes	4 horas Una vez al mes

2. Protocolo de Inspección	<p>2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigne.</p> <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 Presentar el acta de autorización para que el gerente, propietario o encargado; dando un tiempo prudencial de 15 minutos mediante la firma en el acta de autorización de ingreso al establecimiento.</p>	<p>Jefe de Jefe y Asistente de Departamento de verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p> <p>Oficiales de Metrología Legal DGPC</p>	30 min	40 min
3. Verificación del etiquetado de los productos	<p>3.1 Se procederá a realizar la verificación de los requisitos de etiquetado.</p> <p>3.2 En caso de que las etiquetas no cumplan con los requisitos especificados, se procederá a levantar el acta de Inspección.</p>	Oficiales de Metrología Legal DGPC	2 horas	2.5 horas
4. Conformidad / No conformidad	<p>4.1 Se realizará 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 da traslado a la Departamento Legal DGPC para continuación de trámite.</p>	<p>Asistente de Departamento de verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p> <p>Encargado de Archivo DGPC</p>	20 min	30 min
	FIN DEL PROCESO	Total de Tiempo	2 horas 50 min al día y 3 horas mensual	3 horas 40 min al día y 4 horas mensual



Documentos de Referencia:

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

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	9.- (Nueve) Procedimiento de Verificación Exactitud de Balanzas	

9. Procedimiento 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.

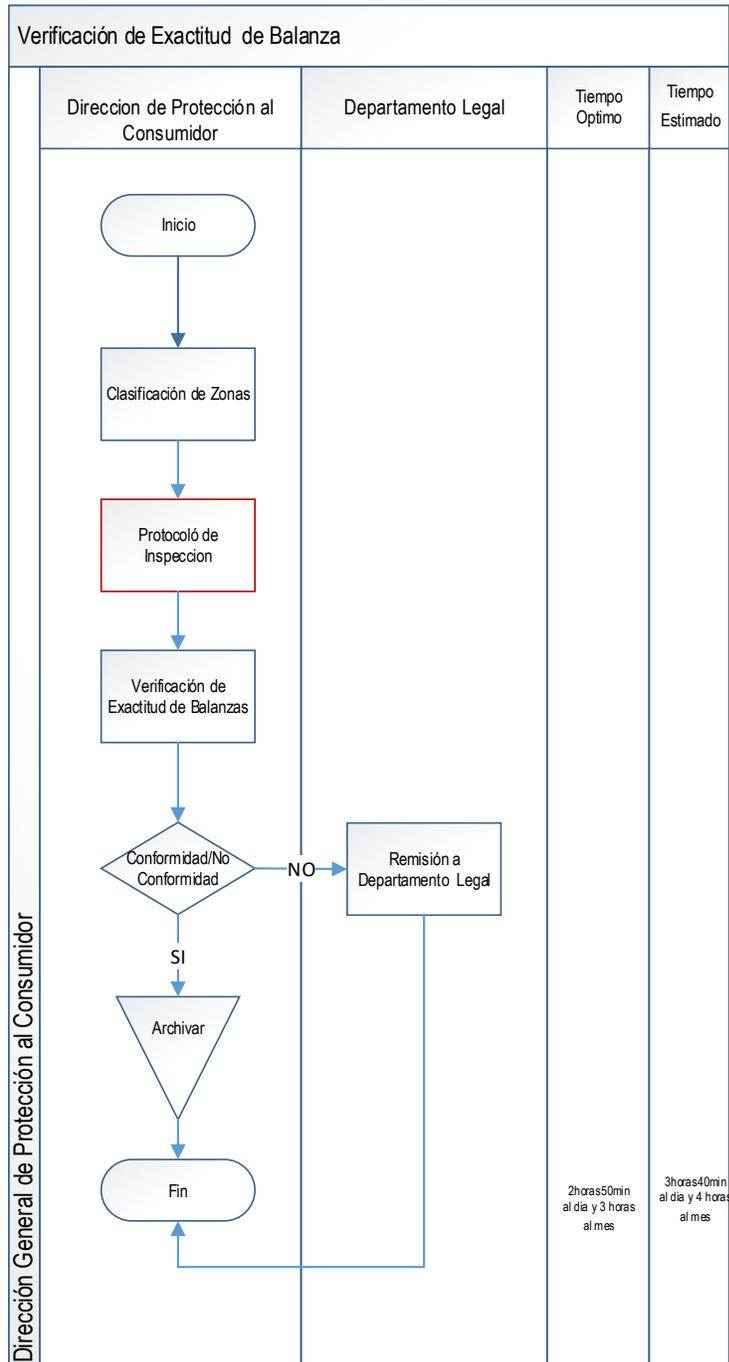
Personal que Interviene:

Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado, oficiales de metrología legal, Encargado de Archivo DGPC y Dirección Regional de Protección al Consumidor.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
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 y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC/DRPC	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 asigne. 2.2 El personal se identificará (carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa.	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC//DRPC	30 min	40 min

	2.3 Se presentará el acta de autorización para que el gerente, propietario o encargado; dando un tiempo prudencial de 15 minutos mediante la firma en el acta de autorización de ingreso al establecimiento.	Oficiales de Metrología Legal DGPC/ /DRPC		
3. Verificación de balanzas	<p>3.1 Se procederá a identificar la balanza según el área que se utilice.</p> <p>3.2 Se realizará 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>	Oficiales de Metrología Legal DGPC/ /DRPC	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 da traslado a la Departamento Legal DGPC para continuación de trámite.</p>	<p>Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC/ /DRPC</p> <p>Encargado de Archivo DGPC/ /DRPC</p>	20 min	30 minutos
	FIN DEL PROCESO	Total de Tiempo	2 horas 50 min diarias y 3 horas mes	3 horas y 40 minutos diarias y 4 horas al mes



Documentos de Referencia:

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

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	10.- (Diez) Procedimiento de Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles	

10. Procedimiento de 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.

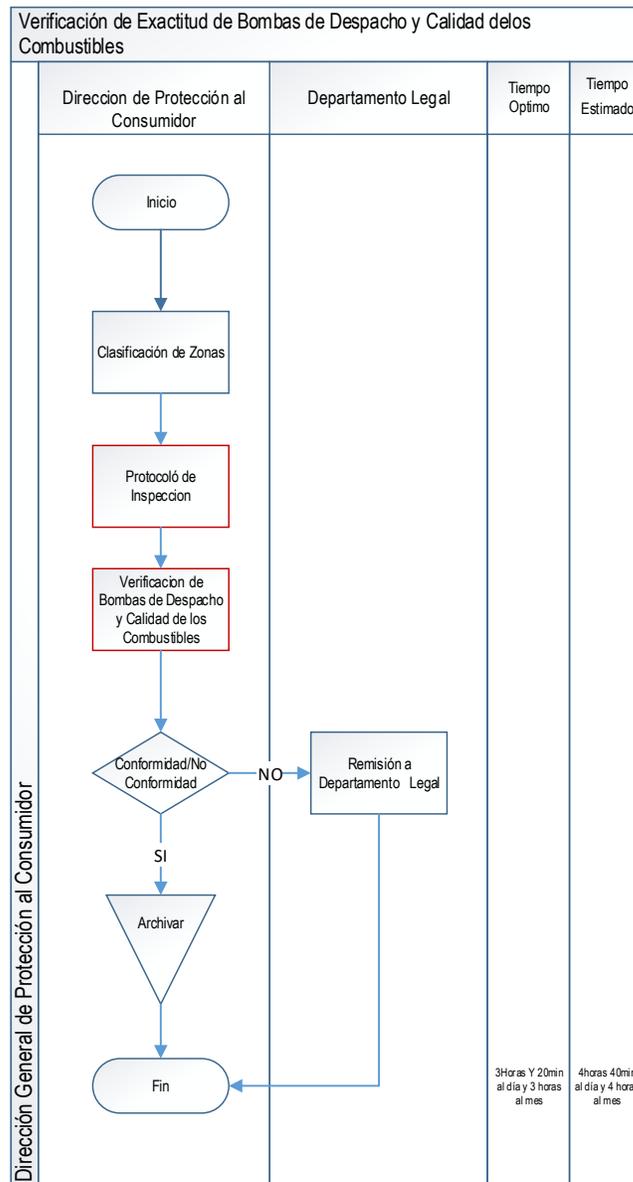
Personal que Interviene:

Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado, Dirección Regional de Protección al Consumidor, Coordinador de Hidrocarburos, oficiales de Metrología Legal y Encargado de Archivo DGPC.

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 Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Coordinador de Hidrocarburos DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	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.	Oficiales de Metrología		

	<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 Se presentará el acta de autorización para que el gerente, propietario o encargado; dando un tiempo prudencial de 15 minutos mediante la firma en el acta de autorización de ingreso al establecimiento.</p>	Legal DGPC/ DRPC	30 min	40 min
3. Verificación de bombas y calidad del combustible	<p>3.1 Se procederá 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).</p> <p>3.2 En caso de que se encuentren mangueras que no estén entregando las medidas correctas, se procederá 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.</p> <p>3.3 Se realizará un informe técnico de la no conformidad en cuanto al cierre y reapertura de las bombas de despacho.</p> <p>3.4 Se realiza re inspección con el objeto de verificar la calibración de la bomba y reapertura de la misma.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Coordinador Hidrocarburos DGPC</p> <p>Oficiales de Metrología Legal DGPC/ DRPC</p>	<p>7.2 hora</p> <p>20 min</p> <p>40 min</p>	<p>2 horas</p> <p>30 min</p> <p>1 hora</p>
4. Conformidad / No conformidad	<p>4.1 En caso de estar conforme se procede a archivar.</p> <p>4.2 En caso de estar no conforme se da traslado a la Departamento Legal DGPC para continuación de trámite.</p>	<p>Jefe y asistente de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p> <p>Encargado de archivo DGPC/ DRPC</p>	20 min.	30 min
	FIN DEL PROCESO	Total de Tiempo	3 horas y 20 min al día y 3 horas al mes	4 horas 40 min al día y 4 horas al mes



Documentos de Referencia:

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

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	11.- (Once) Procedimiento de Análisis para Determinar la Perdida de Fluido en Pollo Entero Congelado	

11. Procedimiento de Verificación de Perdida de Fluido en Pollo Entero

Congelado

Propósito:

Garantizar a los consumidores que adquieren el pollo entero congelado, que el inyectado de líquido no supere el 12% de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 43-2013 de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Alcance:

Esta actividad se realiza recolectando las muestras en las cámaras frías donde se almacena el pollo entero congelado por la industria en los centros de producción o distribución a nivel nacional y son trasladadas al Laboratorio de metrología de la DGPC para su respectivo análisis.

Personal que Interviene:

Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado, oficiales de Metrología Legal, Encargado de Archivo Legal y representante de la Industria.

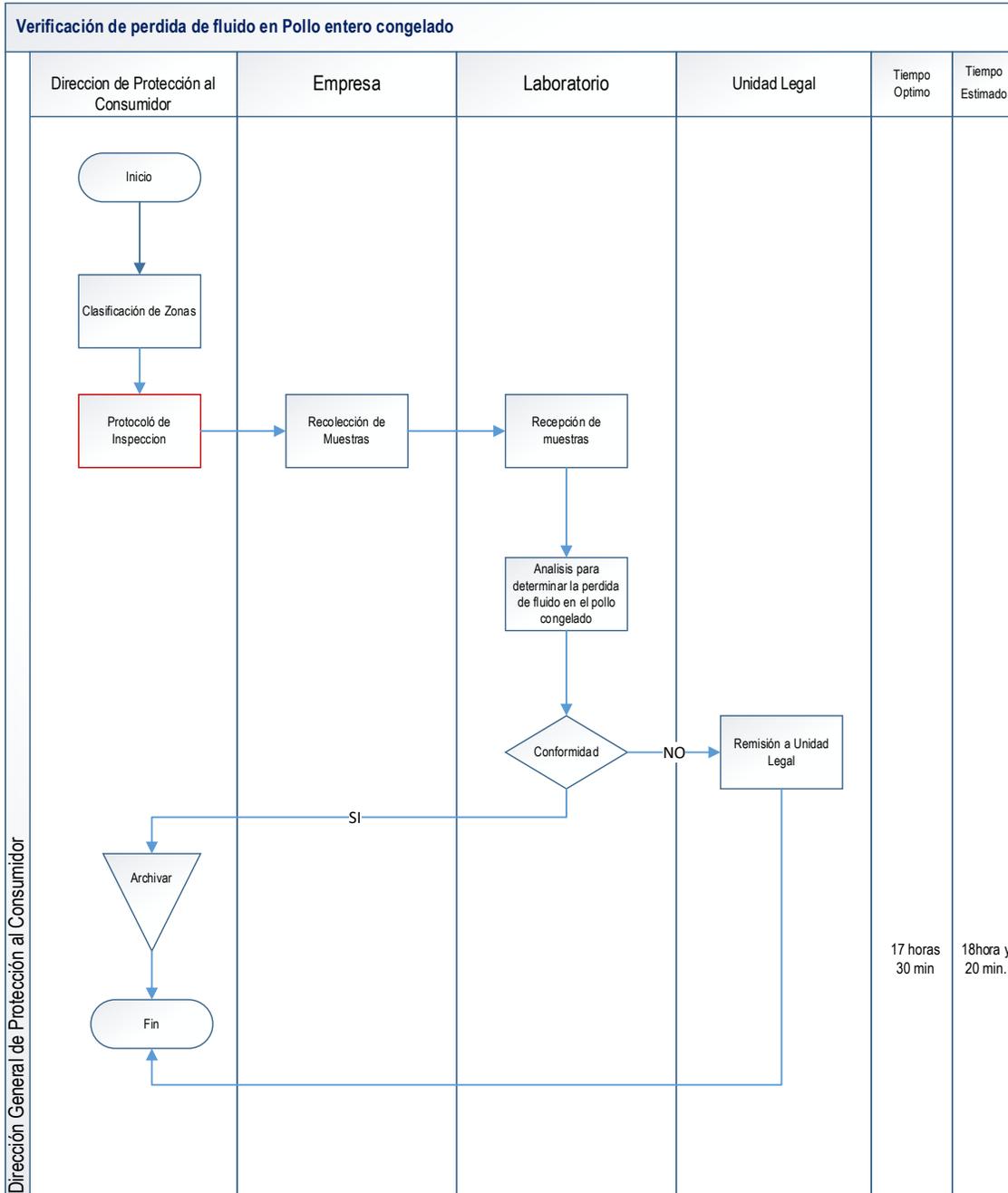
Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Clasificación de zonas	1.1 Mapeo general de la industria. 1.2 Ubicación de las Industria. 1.3 Identificación de las Industria a verificar. 1.4 Se programará las verificaciones en las Industria a verificar. 1.5 Se deberá utilizar los procedimientos establecidos para la recolección, recepción y análisis de las muestras, formatos de recolección, acta de inspección, autorización, vehículo y equipo metrológico.	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	3 horas Una vez al año	4 horas Una vez al año

<p>2. Protocolo de inspección</p>	<p>2.1 Se deberá coordinar la logística con el personal de control de calidad de la industria 24 horas antes a la toma de muestra, con el objetivo de facilitar y no tener inconvenientes en la recolección de la muestra, tomando en consideración que es un producto perecedero.</p> <p>2.2 El personal se trasladará a la industria.</p> <p>2.3 El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso).</p> <p>2.4 Se deberá presentar el acta de autorización a el encargado de control de calidad.</p> <p>2.5 Se deberá de identificar el lote a muestrear previo a ingresar a la cámara fría.</p>	<p>Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p>	<p>30 min</p>	<p>40 min</p>
<p>3. Recolección de Muestras</p>	<p>3.1 Previo a la recolección de las muestras el personal de la DGPC autorizado, pasara al área de determinado por la empresa donde se realiza el control de medidas de higiene e inocuidad.</p> <p>3.2 El personal DGPC procederá a la recolección de muestras previamente identificadas según el cuadro de planes de muestreo para preempacados; de preferencia recolectar la muestra almacenada antes de las 24 horas de la llegada.</p> <p>3.3 Las muestras recolectadas deben ser identificadas según el número de muestras y medir la temperatura de cada una de ellas con el termómetro laser.</p> <p>3.4 Una vez identificada la muestra deberán ser colocadas en las hieleras de conformidad al procedimiento de recolección de muestras, manteniendo en todo momento la cadena de frio.</p> <p>3.5 Se deberá embalar la hielera con el objetivo que las muestras no sean manipuladas y trasladadas al laboratorio de Metrología Legal.</p> <p>3.6 Se deberá elaborar el acta de inspección, la cual será entregada al encargado de control de calidad.</p>	<p>Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p> <p>Oficiales de Metrología Legal DGPC</p>	<p>1.30 hora</p>	<p>2 horas</p>

<p>4.Recepcion de muestras</p>	<p>4.1 Previo a la recepción de muestras la persona encargada de las mismas deberá de asegurarse que el laboratorio de Volumen para el de las mismas, se encuentre en las condiciones optimas de control de temperatura +/- 20 grados Celsius y el equipo metrológico a utilizar sea verificado su funcionamiento.</p> <p>4.2 La persona encargada de la recolección de la muestra se asegurará que la hielera que contiene las muestras venga debidamente embalada y que mantenga la cadena de frio.</p> <p>4.3 Verificar según el anexo 1 del formato de recolección de muestras, que el mismo cuente con la fecha de recolección de muestras, cantidad, lote de inspección, temperatura y acta.</p> <p>4.4 Las muestras serán rechazadas si no cumplen con los requisitos enunciados en el numeral 4.3.</p>	<p>Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p> <p>Oficiales de Metrología Legal DGPC</p>	<p>30 min</p>	<p>40 min</p>
<p>5.Analisis para determinar la pérdida de fluido en el pollo congelado</p>	<p>5.1 Se deberá pesar e identificar la doble bolsa donde se colocará cada una de las muestras y registrar los valores en la hoja de cálculo.</p> <p>5.2 Se deberá retirar la muestra de la hielera y extraerle la etiqueta de la industria.</p> <p>5.3 Se deberá de colocar cada una de las muestras en la doble bolsa, pesarlas y registrar el valor en la hoja de cálculo.</p> <p>5.4 Se deberá colgar cada una de las muestras en las estructuras metálicas ubicadas en el laboratorio.</p> <p>5.5 Después de las 8 horas de colgado de pollo, se deberá monitorear la temperatura en la pechuga de pollo de cada una de las muestras, la cual se debe de registrar en el anexo B, la cual no deberá de exceder de 0 a 4 grados Celsius.</p> <p>5.6 Si la muestra monitoreada, la temperatura es de 0 a 4 grados Celsius se deberá de retirar el pollo de la doble bolsa asegurándose en la cavidad del mismo que no contenga ningún residuo de hielo y colocar el pollo en el freezer para asegurar la calidad.</p> <p>5.7 Una vez finalizado el análisis de las muestras, las mismas deben destinarse como donación a los centros de beneficencia en su totalidad.</p> <p>5.8 El fluido obtenido de la descongelación del pollo contenido en la doble bolsa, deberá de pesarse y registrar este valor en la hoja de cálculo.</p>	<p>Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC</p> <p>Oficiales de Metrología Legal DGPC</p>	<p>12 horas</p>	<p>13 horas</p>

	5.9 Se deberá de elaborar informe técnico del proceso y resultado de los análisis.			
6. Conformidad / No conformidad	6.1 En caso de que el resultado de los análisis supere la tolerancia permitida del 12% se procederá a requerir a la empresa. 6.2 En caso de estar conforme se procede a archivar las diligencias	Jefe y asistente de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	1.30 hora	2 hora
	FIN DEL PROCESO	Total, de Tiempo	17 horas y 30 min cada análisis	18 horas 20 min cada análisis



Documentos de Referencia:

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

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	12.- (Doce) Procedimiento de Análisis de Precios	

12. Procedimiento de Análisis de Precios

Propósito:

Generar estadísticas detalladas que permitan conocer el comportamiento de los productos de la canasta básica Alimentaria, 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:

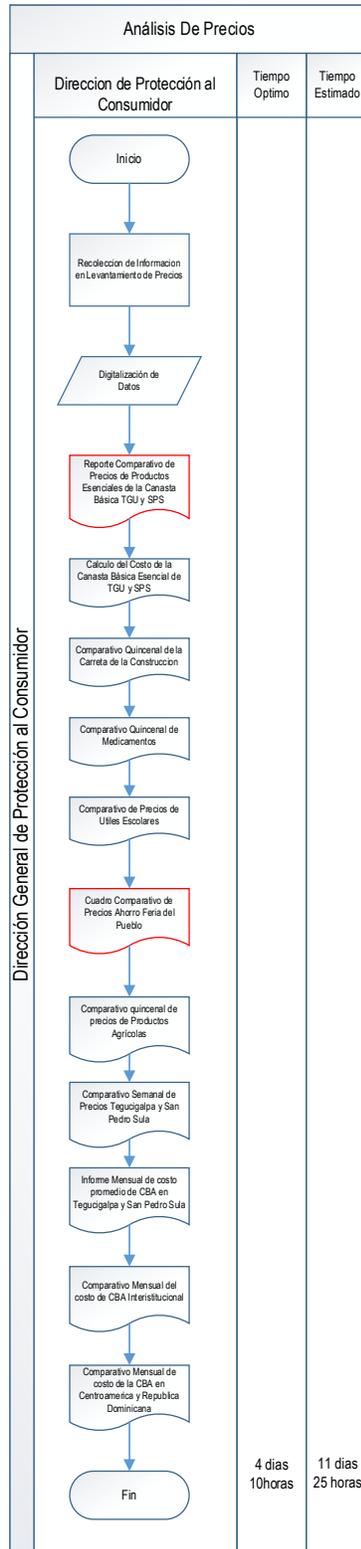
Jefe del Departamento de Vigilancia de mercado, analista de precios, Inspector DGPC y Dirección Regional de San Pedro Sula.

Descripción del Proceso

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1.Recolección de información en levantamiento de precios	1.1 Muestreo de precios de venta al consumidor final en mercados, supermercados, ferias de agricultor, tiendas, farmacias y ferreterías de los productos de la canasta básica, materiales de construcción, medicamentos, útiles escolares e industria.	Jefe de Departamento de verificación y vigilancia de mercado DGPC Inspectores DGPC/DRPC	1 día	2 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 Precios DGPC/ DRPC	1 día	2 días
3. Reporte comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica Alimentaria por Rubros en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	3.1 Actualización semanal de precios de CBA 3.2 Análisis e interpretación de precios de CBA	Analista de precios DGPC/ DRPC	1 día	2 días

4. Calculo del costo de la canasta básica alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	4.1 Análisis e interpretación de precios de CBA semanalmente.	Analista de precios DGPC	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.	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	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.	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	4 hora	6 hora
7. Comparativo semestral de precios de útiles escolares.	7.1 Sondeo de precios de útiles de temporada escolares. 7.2 Digitalizar y comparar los precios de los útiles escolares.	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	4 horas	7 horas
8. Cuadro comparativo de Precios de la Ahorro-feria del Pueblo ubicada en Tegucigalpa.	8.1 Digitalización de precios. 8.2 Comparativo de precios con los precios de La Ahorro-Feria del Pueblo 8.3 Análisis e interpretación de precios	Analista de precios DGPC	2 días	3 días
9. Comparativo quincenal de precios de Productos Agrícolas (Fertilizantes)	9.1 Sondeo de precios de Productos agrícolas. 9.2 Digitalizar y comparar los precios de los Productos Agrícolas.	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	4 horas	7 horas
10. Comparativo Semanal de precios de Tegucigalpa y San Pedro Sula	10.1 Se unificar los comparativos de precios de mercados, supermercados y ferias del agricultor. 10.2 Se realiza el informe semanal de comportamiento de precios de la Canasta Básica Alimentaria de Tegucigalpa y San Pedro Sula	Analista de precios DGPC	6 horas	8 horas
11. Informe Mensual del costo promedio de CBA en TGU y SPS	11.1 Actualizar el costo semanal de los 30 principales productos de la CBA por rubro y por ciudad. 11.2 Se promedia el cálculo de costo semanal de mercados, supermercados y ferias del agricultor de las cuatro semanas. 11.3 Se elabora el informe mensual de comportamiento del costo de CBA.	Analista de precios DGPC	6 horas	8 horas
12. Comparativo mensual del costo de CBA Interinstitucional	12.1 Se actualizan los costos de CBA en base a la información brindada por la Secretaría de Trabajo, Banco Central y COHEP y la SDE. 12.2 Se elabora el informe del costo mensual entre instituciones de CBA	Analista de precios DGPC	6 horas	8 horas

<p>13. Comparativo Mensual de costo de la CBA en Centroamérica y República Dominicana</p>	<p>13.1 Se recolecta la información de acuerdo con la información proporcionada en las páginas oficiales de cada ente de Protección al Consumidor de los países Centroamericanos. 13.2 Se desarrolla la conversión de acuerdo con la moneda nacional de cada país con el cambio del dólar y conversión a Lempira. 13.3 Generar el informe de la variación del costo de la CBA en Centroamérica y República Dominicana.</p>	<p>Analista de precios DGPC</p>	<p>6 horas</p>	<p>8 horas</p>
	<p>FIN DEL PROCESO</p>	<p>Total de Tiempo</p>	<p>4 días y 10 horas</p>	<p>11 días y 25 horas</p>



Documentos de Referencia:

Actas de inspección, autorizaciones.

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	13.- (Trece) Procedimiento de Reglamento Técnico Hondureño	

13. Procedimiento de 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 Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica (CIRT), en los bienes y servicios que aún no se encuentren regulados en el territorio Nacional. Participación en los diferentes grupos de trabajo, comités nacionales, regionales e internacionales de reglamentación, acreditación 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:

Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC, con la participación en los diferentes comités técnicos que integran expertos de diferentes áreas.

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

Descripción del proceso:

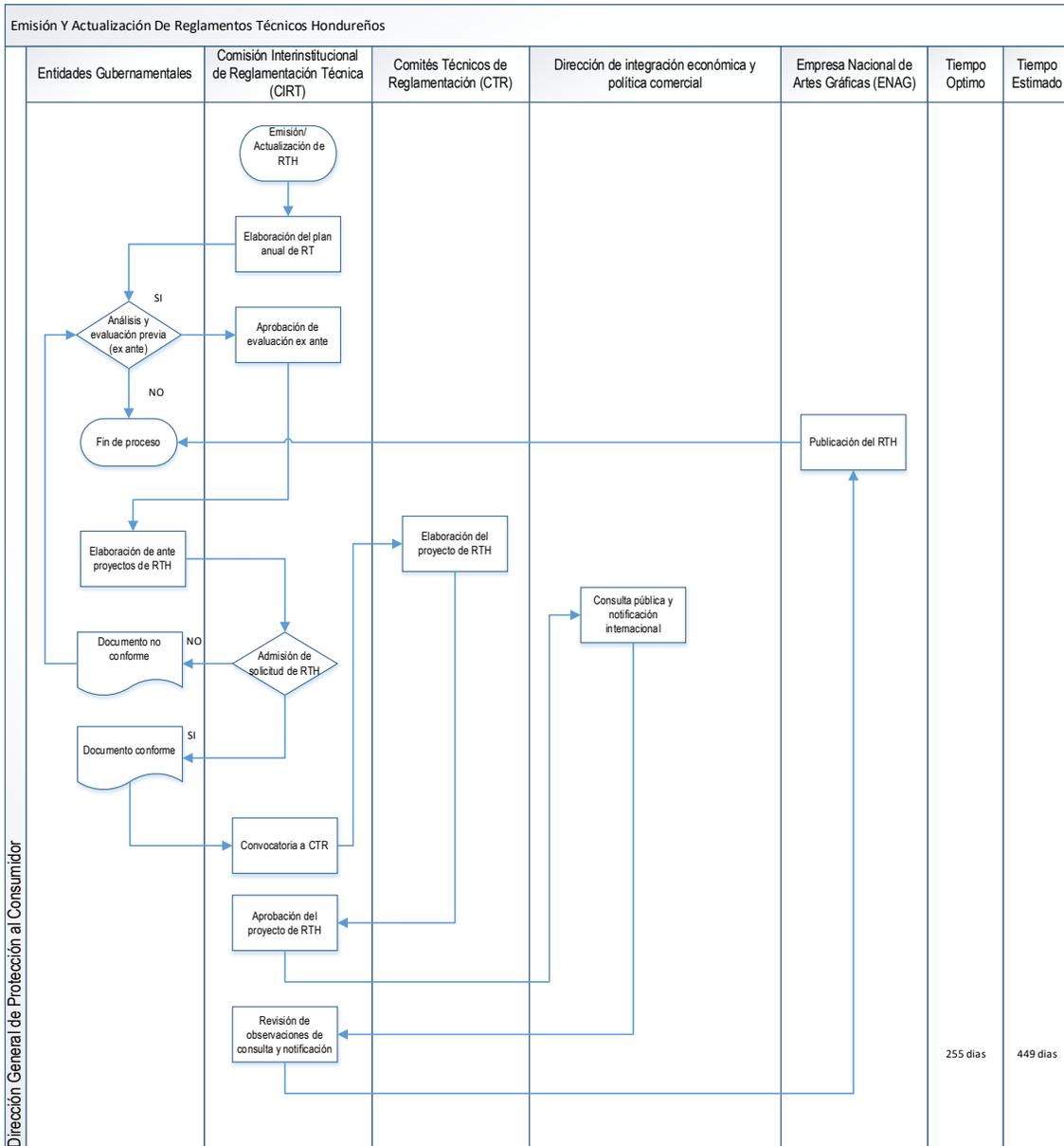
Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Elaboración del Plan Anual de Reglamentación Técnica	1.1 Las entidades con atribuciones reglamentarias elaboran su correspondiente Plan Anual de Reglamentación Técnica, en el cual incorporan los nombres de los anteproyectos de reglamentos técnicos que en atención a la identificación de las necesidades se deben elaborar y poner en vigencia, durante el último trimestre del año en curso, con la finalidad que la CIRT incluya dichas solicitudes de reglamentación en el Plan	Institución Pública	15 días	60 días

	Anual de Reglamentación Técnica que elaborará dicha Comisión.			
2. Análisis y Evaluación Previa (Ex Ante)	2.1 La entidad interesada debe realizar un análisis y evaluación previa para determinar la necesidad de elaboración de RTH y si existen alternativas que pudieran dar solución al problema planteado. Este análisis deberá incluir la identificación del problema, la definición de los objetivos a alcanzar, alternativas a considerar, análisis de la legalidad, evaluación del impacto regulatorio	Personal técnico de la entidad reguladora	10 días	5 días
3. Elaboración del Anteproyecto de RTH	3.1 La entidad de la administración pública interesada redacta un borrador de anteproyecto de RTH siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños.	Técnicos de área de reglamentación y normalización de las entidades públicas	20 días	40 días
4. Admisión de solicitud de RTH por la CIRT	4.1 La entidad de la administración pública presenta ante la secretaría técnica de la CIRT, la solicitud de elaboración del RTH	Institución pública	1 día	5 días
	4.2 La Secretaría de la CIRT verifica que los documentos estén conformes de acuerdo con el formato de chequeo de requisitos (F5-CIRT). Además, verifica que el anteproyecto de RTH cumpla en cuanto a estructura y forma con lo establecido en la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños.	Secretaría Técnica de la CIRT	5 día	10 días
5. Votación sobre el anteproyecto de RTH	5.1 En base al listado de posibles participantes por sector en el CTR (F4-CIRT), la Secretaría Técnica enviará el formato de voto sobre el anteproyecto de RTH (F6-CIRT) y recogerá el formato lleno La Secretaría Técnica consolida la información en el Cuadro de resultado de la votación sobre un anteproyecto de RTH. (F7-CIRT)	Secretaría Técnica de la CIRT	3 días	5 días
6. Convocatoria de reunión CIRT	6.1 La Secretaría Técnica enviará convocatoria a reunión acompañando copia electrónica de la documentación, así como el Cuadro de resultado de la votación sobre el anteproyecto de RTH a los miembros de la CIRT.	Secretaría Técnica de la CIRT	8 días	12 días
	6.2 Análisis de la documentación no conforme La Secretaría Técnica informa a la entidad interesada que su propuesta no es aceptada y por tanto no procede continuar con el proceso.		1 día	1 día
	6.3 Análisis de la documentación conforme La Secretaría Técnica informa a la entidad interesada que su propuesta es aceptada y por tanto continúa con el proceso.			
7. Convocatoria a Comité Técnico de Reglamentación	7.1 La Secretaría Técnica convoca a las personas designadas por las instituciones interesadas en participar del Comité Técnico de Reglamentación (CTR)	Secretaría Técnica de la CIRT	3 día	8 días

	a través del formato de Primera convocatoria (F8-CIRT) La Secretaría Técnica de la CIRT previamente se reunirá con la entidad interesada para delegarle la responsabilidad de coordinar y administrar los trabajos operativos del CTR según lo establecido en el Reglamento interno del CTR.			
8. Elaboración del Proyecto de RTH	8.1 Durante la primera reunión se realizará la inducción en reglamentación técnica (buenas prácticas de reglamentación, uso de la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños, Procedimiento para la Emisión y Actualización de Reglamentos Técnicos Hondureños, Reglamento Interno del CTR).	Secretaría Técnica de la CIRT	1 día	1 día
	8.2 En la segunda reunión se aprobará el plan de trabajo y se procederá a la revisión y discusión del anteproyecto de RTH.	Miembros del Comité Técnico de Trabajo	15 días	20 días
	8.3 Una vez concluye en trabajo de CTR los miembros firman el acta de entrega y un original del Proyecto de RTH en cada una de sus páginas, dando por aceptado la totalidad del documento. Se hace entrega a la Secretaría Técnica de la CIRT, el acta de entrega, el original del proyecto de RTH firmado, y una copia electrónica del mismo. Estos documentos pasan a formar parte del expediente correspondiente.	Miembros del Comité Técnico de Trabajo	45 días	60 días
9. Consulta pública y Notificación internacional	9.1 Recibida la documentación, la Secretaría Técnica enviará la solicitud de Notificación Internacional (F13-CIRT), y copia del proyecto de RTH a la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial de la Secretaría de Desarrollo Económico, quien remite la notificación al Comité respectivo de la OMC.	Secretaría Técnica CIRT	60 días	90 días
10. Consulta Pública y Notificación Internacional con observaciones	10.1. La Secretaría Técnica de la CIRT ingresa las observaciones en el Consolidado de observaciones de la consulta pública y notificación internacional (F17-CIRT) y lo entrega al secretario del CTR.	Secretaría Técnica CIRT	12 días	20 días
	10.2 Durante la reunión los miembros del CTR analizan las observaciones y aprueban o rechazan las mismas con el debido fundamento técnico. Consensuado el análisis de las observaciones aceptadas se incorporan al proyecto de RTH. 7.2.7.6.3. El secretario llena el Acta de Cierre (F18-CIRT), los miembros firman dicha acta y un original del proyecto modificado de RTH en cada una de sus páginas, dando por aceptado la totalidad del documento.		3 días	10 días
11. Aprobación del Proyecto de RTH	11.1 La Secretaría Técnica envía convocatoria a reunión a los miembros de la CIRT. 11.2 Durante la reunión los miembros deciden si procede la aprobación del RTH. 11.3 Los miembros de la CIRT consignan la aprobación en el Acta de Aprobación de Proyecto de RTH (F19-CIRT)	Secretaría Técnica y CIRT	8 días	12 días

12. Publicación del RTH	12.1 La Secretaría Técnica enviará una notificación oficial acompañado del RTH a la entidad de la administración pública que realizó la solicitud para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.	Secretaria técnica y Institución pública responsable	30 días	60 días
13. Actualización de RTH	13.1 La actualización de un RTH inicia como una nueva solicitud de RTH. Cada RTH debe estar sujeto a revisión sistemática a partir de un año posterior a su publicación para determinar si se debería ratificar, modificar o abrogar. La actualización se debe realizar dentro de un periodo no mayor a 5 años a partir su publicación.	CIRT	15 días	30 días
	FIN DEL PROCESO	Total de Tiempo	255 días	449 días

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



Documentos de Referencia:

Procedimiento para la emisión y actualización de RTH

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

Anexo de Procedimiento RTH Evaluación Ex ante

- F1-CIRT Plan Anual de Reglamentación Técnica
- F2-CIRT Solicitud Para Elaboración de RTH
- F3-CIRT Informe de Análisis y Evaluación Previa (Ex Ante)
- F4-CIRT Listado De posibles Participantes en el CTR
- F5-CIRT Chequeo de Requisitos (para elaboración RTH)
- F6-CIRT Consulta a partes Interesadas sobre Anteproyecto de RTH
- F7-CIRT Cuadro de Resultado de Consulta sobre anteproyecto de RTH
- F8-CIRT Primera Convocatoria de Reunión CTR

F9-CIRT	Plan de Trabajo del CTR
F10-CIRT	Convocatoria de Reunión de CTR
F11-CIRT	Ayuda Memoria de Reunión
F12-CIRT	Acta de entrega del Proyecto de RTH
F13-CIRT	Solicitud de Notificación Internacional
F14-CIRT	Aviso de Consulta Publica
F15-CIRT	Presentación de Observaciones de la Consulta Publica
F16-CIRT	Solicitud de Prórroga de Consulta publica
F17-CIRT	Consolidado de Observaciones de la Consulta Pub y Notificación Int.
F18-CIRT	Acta de Cierre del CTR
F19-CIRT	Acta de Aprobación de RTH
F20-CIRT	Convocatoria de Reunión de Comisión (CIRT)
F21- CIRT	Acta de Reunión CIRT
F22-CIRT	Declaración de ética y Confidencialidad

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	14.- (Catorce) Procedimiento de Capacitaciones y Talleres	

14.Procedimiento de Capacitaciones 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.

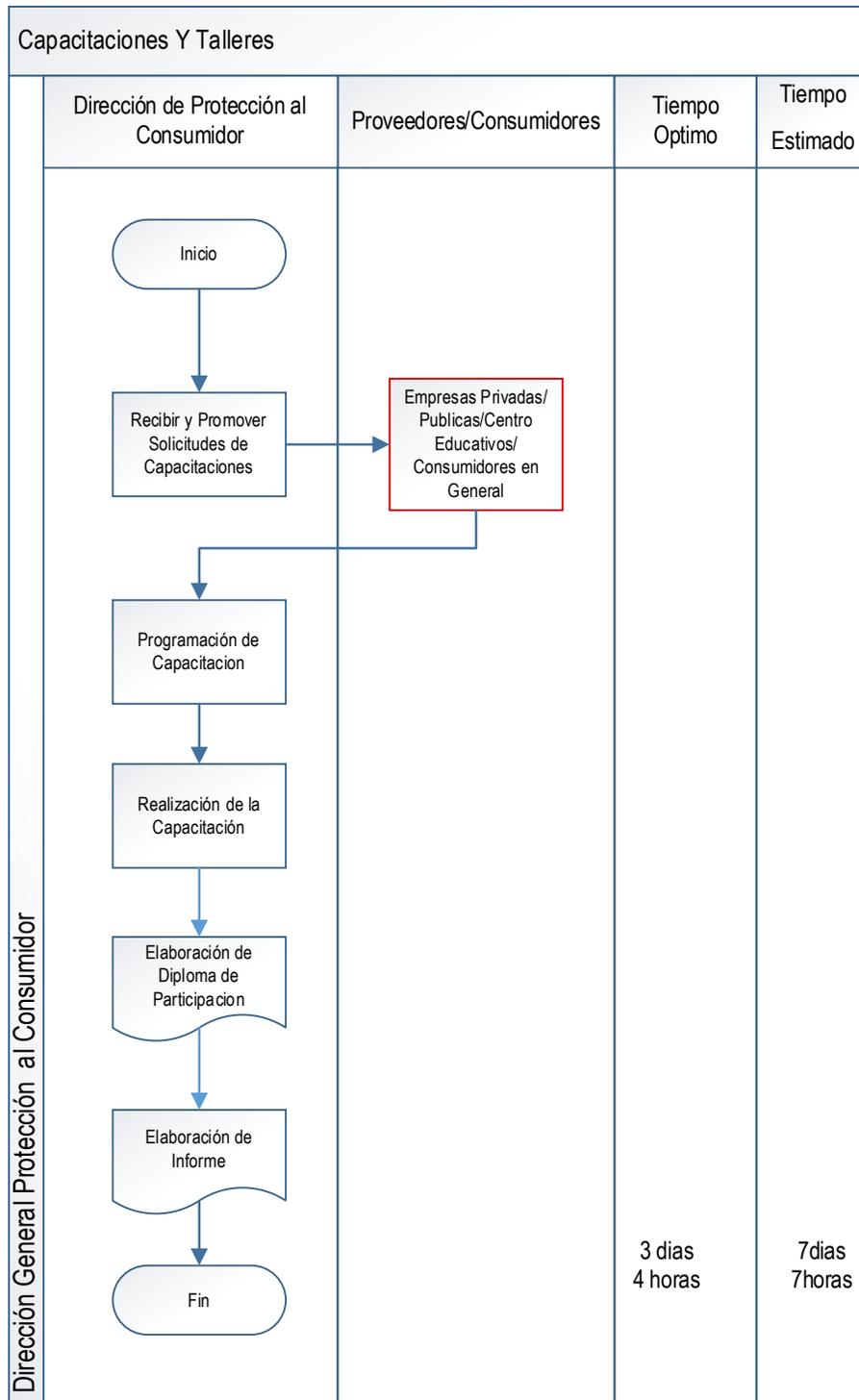
Personal que Interviene:

Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC, Dirección Regional de Protección al Consumidor.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1.Recibir y promover solicitudes de 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 Se recibirán solicitudes de parte de las empresas o instituciones interesadas en participar en las jornadas de capacitación de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Empresas o Instituciones Dirección Regional de Protección al Consumidor	2 días	5 días
2.Programación de Capacitaciones 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 previa al día calendarizado. 2.3 Elaboración y 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 equipo visual (data show y computadora portátil) al encargado de bienes, con	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	1 días	2 días

	<p>el fin que autoricen la salida de los bienes fuera de la DGPC.</p> <p>2.6 Solicitar vehículo para trasladarse al lugar.</p>			
3. Realización de la capacitación de manera presencial o virtual.	<p>3.1 Si la capacitación es de forma presencial deberá abocarse con la persona enlace de la empresa o institución.</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, clausulas 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 trifolios o ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor.</p> <p>3.6 Los participantes firmaran la lista de asistencia.</p> <p>3.7 En caso de que la capacitación sea virtual se creara un enlace de acceso en las plataformas virtuales.</p> <p>3.8 La empresa solicitante deberá remitir un listado de los participantes en las capacitaciones virtuales y se tomará captura de pantalla de los participantes.</p>	<p>Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC</p> <p>Dirección Regional de Protección al Consumidor</p>	2 horas	3 horas
4. Diploma de Participación	4.1 Se elaborarán los diplomas virtuales de participación conforme al listado de las personas que participaron en las jornadas de capacitaciones	<p>Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC</p> <p>Dirección Regional de Protección al Consumidor</p>	1 horas	2 horas
5. Informe de capacitación	<p>5.1 Elaboración del informe sobre la capacitación.</p> <p>5.2 Entregar informe sobre las capacitaciones.</p>	<p>Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC</p> <p>Dirección Regional de Protección al Consumidor</p>	1 horas	2 horas
	FIN DEL PROCESO	Total de Tiempo	3 días y 4 horas	7 días y 7 horas



Documentos de Referencia:

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

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	15.- (Quince) Procedimiento de Autorización de Libro de Quejas	

15. Procedimiento de 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.

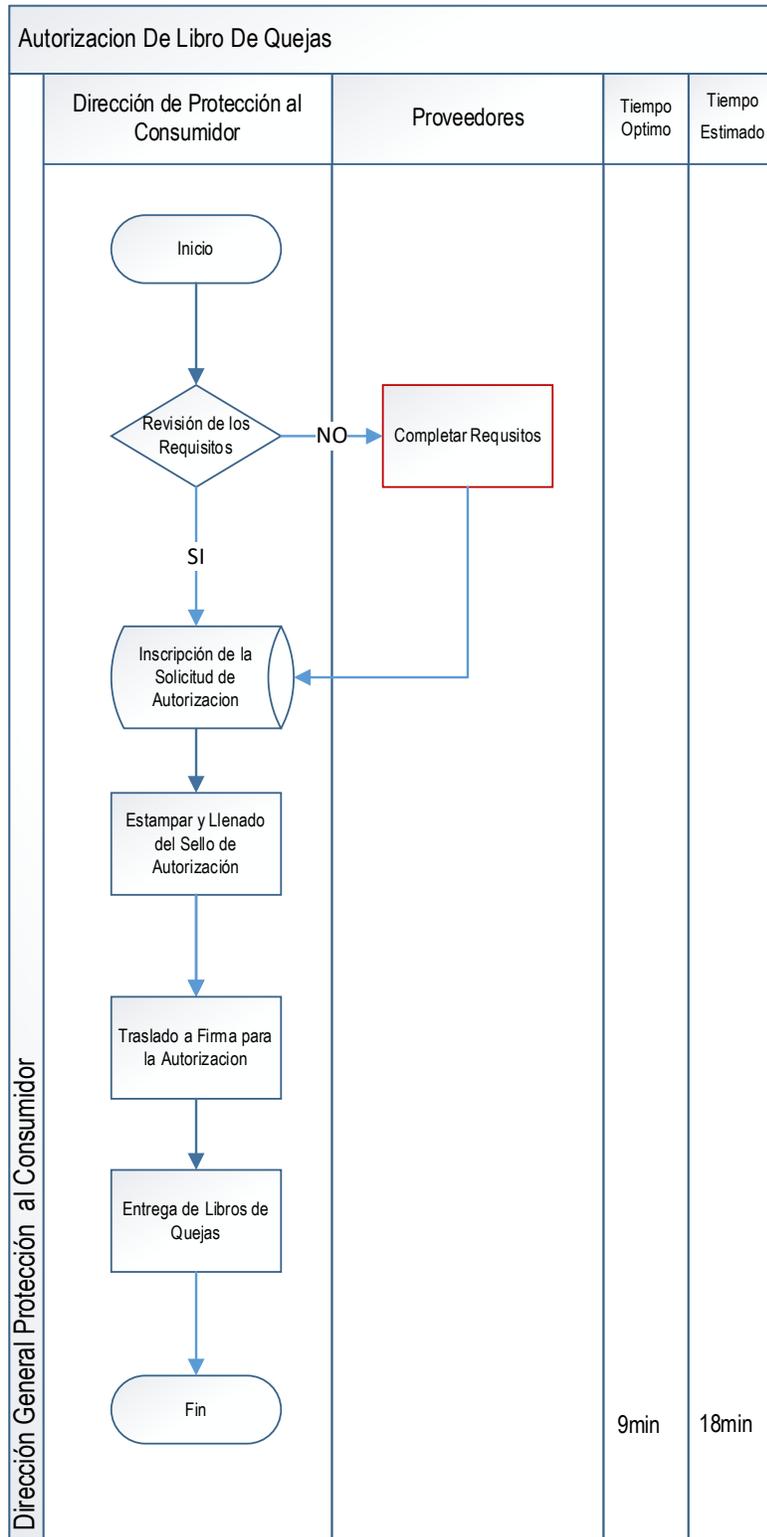
Personal que Interviene:

Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC, Dirección Regional de Protección al Consumidor, Director y Sub director DGPC.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Revisión de los requisitos del libro de quejas	1.1 Se revisarán 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 y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC. Dirección Regional de Protección al Consumidor	2 min	5 min
2. Inscripción de la solicitud de Autorización	2.1 Se deberá anotar en el libro de solicitudes de autorización del libro queja el correlativo, la fecha, hora, nombre del solicitante, nombre de la empresa y dirección de la empresa solicitante. 2.2 Se deberá digitalizar la información de la autorización del libro de queja de cada empresa en la base de datos electrónicos.	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	2 min	3 min

<p>3. Estampar y llenado de sello de autorización</p>	<p>3.1 Se deberá estampar el sello de autorización en folio número 1.</p> <p>3.2 Se deberá llenar los espacios solicitados en sello.</p> <p>3.3 Se deberá pegar la viñeta de libro de quejas en la cual detalla el artículo 21 para que los consumidores hagan valer el derecho del reclamo.</p>	<p>Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC</p> <p>Dirección Regional de Protección al Consumidor</p>	<p>2 min</p>	<p>3 min</p>
<p>4. Traslado para firma de autorización</p>	<p>4.1 Llevarlo a firmar a la oficina del Director (a) o Subdirector (a) de Protección al Consumidor y colocarle sello.</p>	<p>Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC</p> <p>Director General de Protección al Consumidor y Sub director.</p> <p>Dirección Regional de Protección al Consumidor</p>	<p>2 min</p>	<p>5 min</p>
<p>5. Entrega del libro</p>	<p>5.1 El representante o encargado de la empresa deberá firmar el libro de registro de solicitudes.</p> <p>5.2 Se deberá entrega el libro de quejas debidamente autorizado.</p>	<p>Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC</p> <p>Empresa</p> <p>Dirección Regional de Protección al Consumidor</p>	<p>1 min</p>	<p>2 min</p>
	<p>FIN DEL PROCESO</p>	<p>Total de Tiempo</p>	<p>9 min.</p>	<p>18 min</p>



Documentos de Referencia:

Libro de registro de solicitudes.

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	16.- (Dieciséis) Procedimiento de Registro Público de Infractores	

16. Procedimiento de Registro Público de Infractores

Propósito:

Inscribir en un Registro Público de Infractores 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.

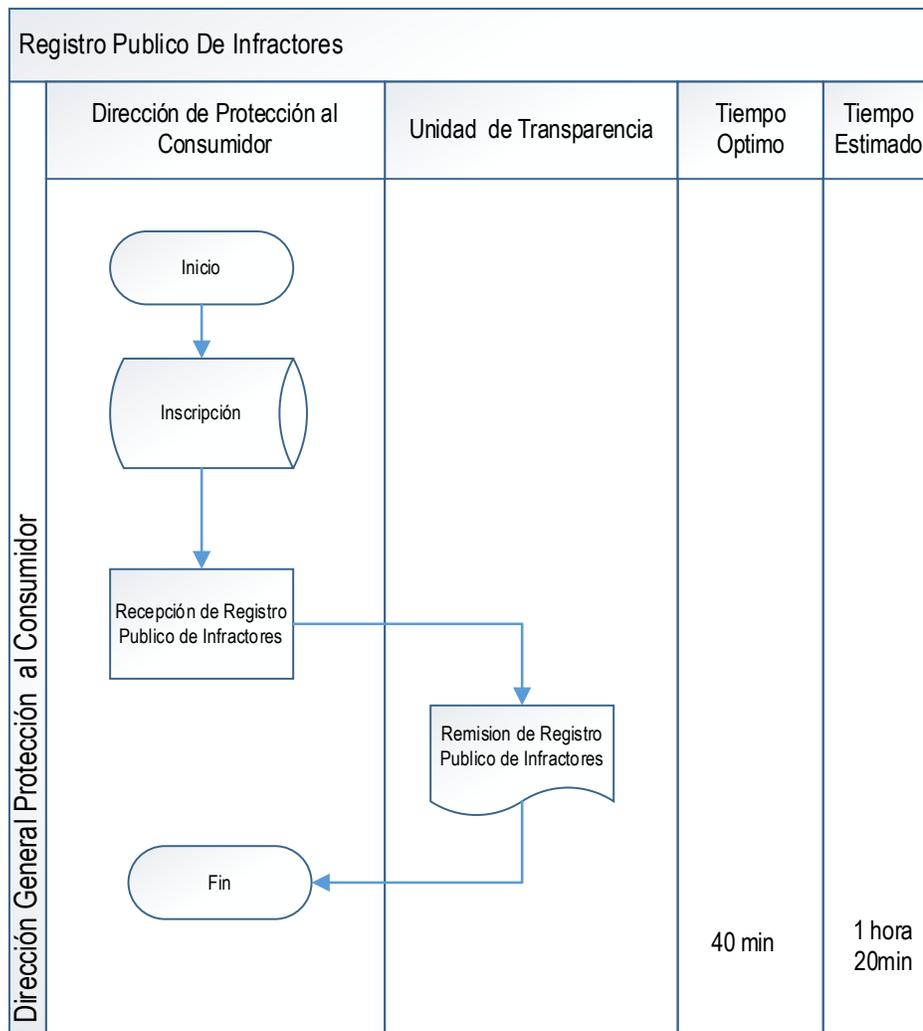
Personal que Interviene:

Encargado de la Unidad Archivo, Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC, Dirección Regional de Protección al Consumidor, Director General de Protección al Consumidor y Sub director de Protección al Consumidor.

Descripción del Proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Inscripción	1.1 Se deberá inscribir en el registro público de infractores a los proveedores que les ha interpuesto sanciones monetarias u otras mediante las resoluciones firmes que emita la DGPC. 1.2 Se deberá remitir dicha información al departamento de Registro y Capacitación.	Encargado de Unidad Archivo DGPC / DRPC	5 min	10 min
2. Recepción de Registro Público de Infractores	2.1 Se deberá recepcionar el registro público. 2.2 Se deberá elaborar una nota de remisión a la Unidad de Transparencia de la SDE la cual se trasladará a firma del Director General de Protección al Consumidor o Subdirector.	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor y Sub director.	30 min	1 hora

3. Remisión del Registro Público de Infractores	3.1 Se deberá remitir mensualmente la nota y cuadro de Registro Público de Infractores de forma digital para que pueda ser ingresado al portal de transparencia de la SDE.	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Transparencia de la SDE.	5 min	10min
FIN DEL PROCESO		Total de Tiempo	40 min	1 hora,20 min



Documentos de Referencia:

Libro de Registro Público de Infractores.

	Manual de Procesos y Procedimientos Dirección General de Protección al Consumidor	MPP-DGPC-01 Versión 2022
	17.- (Diecisiete) Procedimiento de Remisión de Recibos TGR-1	

17. Procedimiento de Remisión de Recibos TGR-1

Propósito:

Remitir los TGR-1 pagados por los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.

Alcance:

Que la Gerencia administrativa realice las gestiones para el cobro de los recibos TGR-1 ante la Secretaría de Finanzas, de las sanciones pagadas de los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley Protección al Consumidor y su reglamento.

Personal que Interviene:

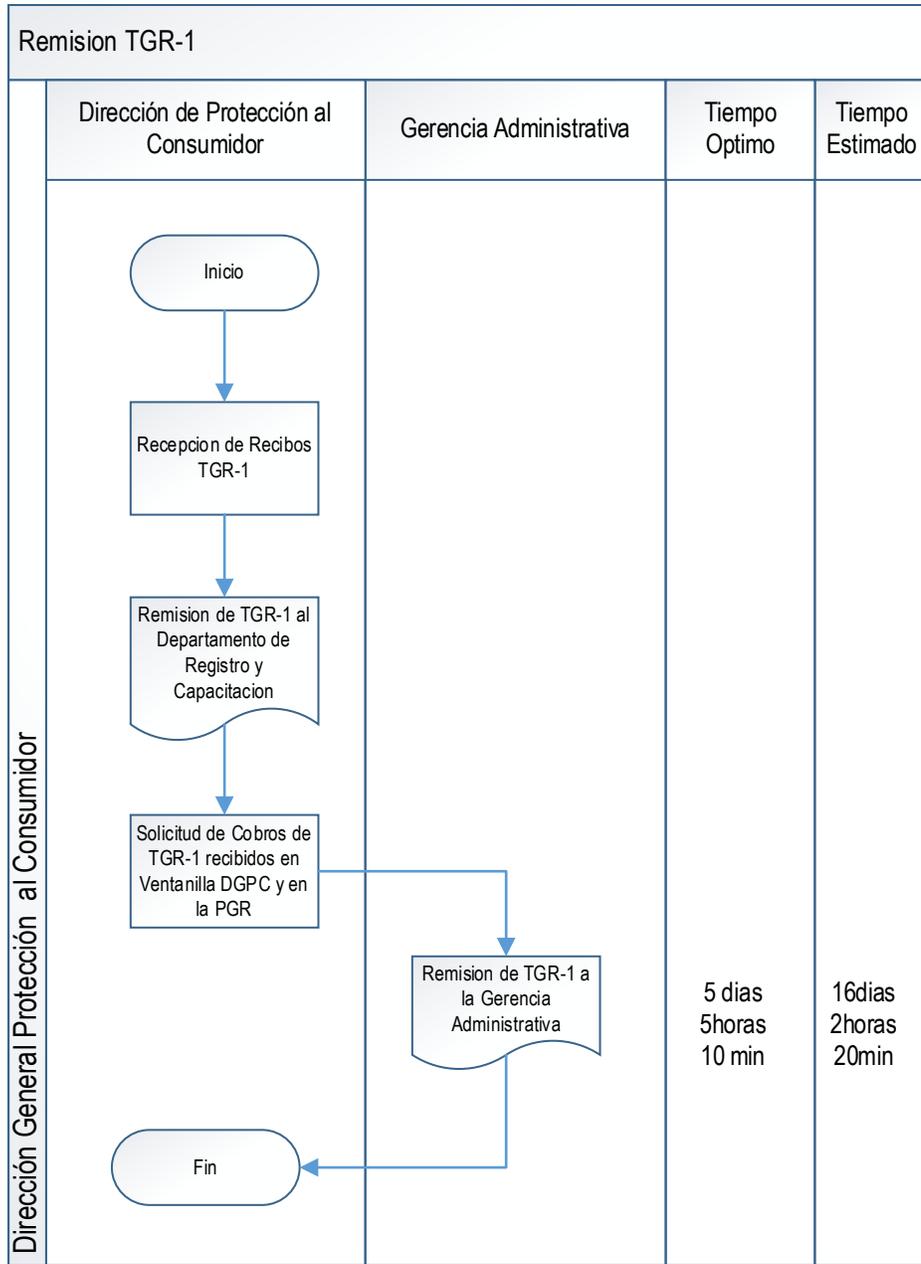
Encargado de Archivo DGPC, Asistente de atención al Público DGPC, Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación, Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor y Dirección Regional de Protección al Consumidor.

Descripción de proceso:

Secuencia de etapas	Actividad/ Procedimiento	Responsable	Tiempo Optimo	Tiempo Estimado
1. Recepción de Recibos TGR-1	1.1 El receptor de la ventanilla DGPC recibirá los TGR-1 de los pagos de las multas y penas diversas de la casilla No. 12499 y/o emisión constancia, certificaciones y otros de la casilla No. 12121. 1.2 El encargado de archivo solicitará al representante de la Procuraduría General de la Republica los TGR-1 en concepto de pago de multa y penas diversas de la casilla No. 12499, de los expedientes remitidos de la DGPC.	Asistente de Atención al Público DGPC Encargado de Archivo DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	5 días	15 días
2. Remisión de TGR-1 al Departamento de Registro y Capacitación	2.1 El personal de la Ventanilla DGPC y Encargado de Archivo deberán de remitir los TGR-1 recibidos en el mes, al personal del Departamento de Registro y Capacitación.	Asistente de Atención al Público DGPC Encargado de Archivo DGPC	1 hora	2 horas

		Dirección Regional de Protección al Consumidor		
3. Solicitud de cobro de TGR-1 recibidos en Ventanilla DGPC y en la PGR	<p>3.1 Los TGR-1 recibidos a través de la Ventanilla DGPC deberán de ser solicitados a través de la plataforma en línea TGR-1 de SEFIN y posteriormente se remite una nota y cuadro resumen de los TGR-1 del mes recibido, el cual deberá estar firmado por el Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor.</p> <p>3.2 Los TGR-1 ingresados por la PGR se deberá elaborar una nota y un cuadro resumen de los TGR-1 del mes recibidos, el cual deberá estar firmado por el Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor y remitir las copias de los mismos.</p>	<p>Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación DGPC</p> <p>Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor.</p>	4 horas	1 día
4. Remisión de TGR-1 a la Gerencia Administrativa	4.1 Se remitirá la nota y el cuadro resumen de los TGR-1 a la Gerencia Administrativa, para que se realice su debida gestión para el cobro del 50% del valor de los TGR-1.	<p>Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación DGPC</p> <p>Secretaria de Gerencia Administrativa SDE</p>	10 minutos	20 minutos
	FIN DEL PROCESO	Total de Tiempo	5 días, 5 horas y 10 minutos	16 días, 2 horas, 20 minutos

NOTA: El tiempo puede variar de acuerdo con la entrega de recibos de TGR-1 por parte de la Procuraduría General de la Republica.



Documentos de Referencia:

Libro de Registro Público de Infractores.

3. Formato del Proceso de Verificación de Contenido Neto en Productos Pre Empacados




DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA LEGAL

ACTA DE VERIFICACION DE PRODUCTOS PREEMPAQUADOS

Nombre de la Empresa _____ Fecha _____
 Nombre del Producto _____ Cantidad Nominal (Cn) _____
 Deficiencia Tolerable de Cn _____ Lote _____ Tamaño de la muestra _____
 Lugar de muestreo _____ Marca del producto _____
 Preempacados no conformes permitidos en la muestra _____ Lote de Producción _____

No	Cantidad Branca	Tara P. O. I. O.	Cantidad Real	Error Individual	No	Cantidad Branca	Tara P. O. I. O.	Cantidad Real	Error Individual
1					17				
2					18				
3					19				
4					20				
5					21				
6					22				
7					23				
8					24				
9					25				
10					26				
11					27				
12					28				
13					29				
14					30				
15					31				
16					32				

Nota: En la celda de la "Tara" se registra Promedio y la "T" significa individual. Si el valor obtenido de un lote $K \times 100$ en preempacados es mayor que la deficiencia tolerable, se parateará en su lote.

Tabla para cálculo de Tara Promedio						Descripción del equipo utilizado en mediciones	
No.	Tara	No.	Tara	No.	Tara	Marca:	Cap. Máx.:
1	0	11	16	21			
2	7	12	17	22			
3	8	13	18	23			
4	9	14	19	24			
5	10	15	20	25			

Tara Promedio: _____

Equipo utilizado: _____

Observaciones: _____

Nombre y Firma del Oficial de Metrología: _____

Nombre y Firma del Oficial de Metrología: _____

Nombre y Firma del Oficial de Metrología: _____

Nombre del Representante de la Empresa: _____ Firma: _____ Sello: _____

CS Scanned with CamScanner

4. Formato del Proceso de Verificación de Requisitos de Etiquetado



DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGIA LEGAL

VERIFICACION DE ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS PREEMPAQUETADOS
RYCA 87.01.07.10



Requisitos Obligatorios
Marque en la casilla correspondiente lo que indica el etiquetado según corresponda.

	Sí	No
1. Nombre del alimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Escriba el nombre del alimento verificado según etiqueta)

Marca
(Escriba marca por alimento cuando considere necesario)

2. Lista de Ingredientes

Declaración de hipersensibilidad

(Marque en la casilla la declaración que corresponde según etiquetado de producto)

2.1 Gluten	<input type="checkbox"/>
2.2 Crustáceos	<input type="checkbox"/>
2.3 Huevo y sus productos de huevo	<input type="checkbox"/>
2.4 Pescado	<input type="checkbox"/>
2.5 Manti	<input type="checkbox"/>
2.6 Soja y sus derivados	<input type="checkbox"/>
2.7 Leche y productos lácteos (lactosa)	<input type="checkbox"/>
2.8 Nueces de árbol	<input type="checkbox"/>
2.9 Sulfitos en concentraciones de 10 mg/kg o más	<input type="checkbox"/>

3. Contenido neto

3.1 Utiliza Sistema Internacional	<input type="checkbox"/>
3.2 Peso Escurecido	<input type="checkbox"/>
3.3 Peso variable	<input type="checkbox"/>
3.3.1 Etiqueta correcta/complementaria	<input type="checkbox"/>

4. Registro Sanitario

5. Nombre y Dirección

(Escriba lo que indica el etiquetado correspondiente)

6. Identificación de Lote

7. Fecha de vencimiento

7.1 Indeleble	<input type="checkbox"/>
7.2 Alterada	<input type="checkbox"/>

7.3 Observación adicional: _____

8. Cuenta con etiqueta complementaria

9. Instrucciones para el uso

10. Etiquetado cuantitativo

11. Imagen de Alimento Irradiado

(Indicación obligatoria cuando aplique)





ACTA DE VERIFICACIÓN DE ETIQUETADO DE TEXTILES No _____

Nombre de la Empresa: _____ Tel. _____

Dirección: _____ Fecha: _____



No	Requisitos	Sí	No	Descripción
1	Etiqueta en idioma español			
2	Marca			
3	País de origen			
4	% de Composición			
5	Talla o Tamaño			
6	Instrucciones de cuidado			
7	Nombre del Fabricante, importador o distribuidor			

OBSERVACIONES: _____

Nombre y Firma del Oficial de Metrología

Nombre y Firma del Oficial de Metrología

Nombre Representante de la Empresa

Firma Sello





ACTA DE VERIFICACIÓN DE ETIQUETADO DE CALZADO No _____

Nombre de la Empresa: _____ Tel. _____

Dirección: _____ Fecha: _____



No	Requisitos	Sí	No	Descripción
1	Etiqueta en idioma español			
2	Marca			
3	País de origen			
4	Dirección del Fabricante o Distribuidor			
5	Materiales por partes			
6	Tamaño			

OBSERVACIONES: _____

Nombre y Firma del Oficial de Metrología

Nombre y Firma del Oficial de Metrología

Nombre Representante de la Empresa

Firma Sello



5. Formato del Proceso de Verificación Exactitud de Balanzas



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS
INSTITUTO NACIONAL DE
DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Dirección General de Protección al Consumidor
Departamento de Metrología Legal



ACTA DE VERIFICACION DE BALANZAS No. _____

Nombre De la Empresa: _____
 Dirección: _____ Fecha: _____
 Capacidad Máxima: _____ Capacidad Mínima: _____ Serie: _____
 Modelo: _____ Marca: _____ Área: _____

No	PATRON		PRUEBA DE LINEALIDAD		PRUEBA DE REPETIBILIDAD		
	Gramos	Libras	Ascendente	Descendente	1	2	3
1	1g	1/32lb					
2	2g	1/16lb					
3	3g	1/8 lb					
4	4g	1/4lb					
5	5g	1/2lb					
6	10g	1lb					
7	20g	2lb					
8	50g	3lb					
9	100g	5lb					
10	500g	8lb					
11	1kg	7lb					
12	2kg	8lb					
13	5kg	9lb					
14	10kg	10lb					
15	15kg	15lb					
16	20kg	20lb					
17	25kg	25lb					
18	30kg	35lb					
19	35kg	40lb					
20	40kg	50lb					

Observaciones: _____

PRUEBA DE EXENTRICIDAD			
5			2
	1		
4			3

Nombre y Firma del Oficial de Metrología _____

Nombre Representante de la Empresa _____

Firma _____

Sello _____



7. Formato del proceso de Análisis de la Perdida de Fluido de pollo entero congelado

Secretaría de Desarrollo Económico	Procedimiento para Toma de Muestras y Transporte de Contenido Neto en Pollo Congelado	Revisión: 01 Fecha: 20/10/16 Nº de páginas: 1 Código:
------------------------------------	--	--

ANEXO #1
Formato de Remisión de Muestra

Nombre de la Empresa _____
Teléfono _____
Correo Electrónico _____
Fecha de toma de Muestra _____ Tipo de Muestra _____
Identificación de la Muestra (lote de Inspección) _____
Cantidad Total de Muestras: _____ Tamaño del Lote de Inspección _____
Número de Acta _____ No. de Marchamo _____

Temperatura de las muestras

1.	11.	21.	31.	41.
2.	12.	22.	32.	42.
3.	13.	23.	33.	43.
4.	14.	24.	34.	44.
5.	15.	25.	35.	45.
6.	16.	26.	36.	46.
7.	17.	27.	37.	47.
8.	18.	28.	38.	48.
9.	19.	29.	39.	49.
10.	20.	30.	40.	50.

Firma Oficial que toma la muestra _____ Firma representante de la Empresa _____

Uso Exclusivo del Laboratorio SDE
Nombre quien recibe la Muestra _____
Fecha de Recepción de la Muestra _____ Hora de recepción _____
Registro de Temperatura Si: _____ No: _____ Tipo de Muestra _____
Integridad de la Hielera Si: _____ No: _____ Cantidad Total de Muestras: _____
Aceptada _____ Rechazada _____
Número de Acta _____ Tamaño Lote de Inspección: _____

8. Formato del Proceso de Análisis de Precios

LISTADO DE PRODUCTOS DE LA CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA

Establecimiento: _____ Fecha: _____ Tel: _____

No.	Producto	Descripción	Marca	Presentación	Precio Listado	Precio Actual	Observación
1		Tapa de res		x Libra			
2		Bacon de res		x Libra			
3		Caña de res		x Libra			
4		Carne molida de res normal		x Libra			
5		Carne para asar de res		x Libra			
6		Lomo de res		x Libra			
7		Tapa de cerdo		x Libra			
8		Cañita de cerdo		x Libra			
9		Culebra de parrón de cerdo		x Libra			
10		Culebra de lomo de cerdo		x Libra			
11		Carné molida de cerdo normal		x Libra			
12		Lomo de cerdo		x Libra			
13		Parrón de cerdo		x Libra			
14		Hígado de res		x Libra			
15		Tronchón de res		x Libra			
16		Tronchón de cerdo		x Libra			
17		Pavo de resaca		x Unidad			
18		Tasa de resaca		x Libra			
19		Pescado blanco		x Libra			
20		Corvina		x Libra			
21		Pasta blanca		x Libra			
22		Pasta roja		x Libra			
23		Camaron ligero		x Libra			
24		Carajillo		x Unidad			
25		Jalisco		x Libra			
26		Pollo molido en marmita		x Libra			
27		Pollo en el marmita		x Libra			
28		Pollo cortado en marmita		x Libra			
29		Carne de pollo		x Libra			
30		Filete de pollo		x Libra			
31		Ala de pollo		x Libra			
32		Molletes de pollo		x Libra			
33		Chorizo en salsa de Chile		x Libra			
34		Mil sup Chile		x Libra			
35		Morote de Chile		x Libra			
36		Jamon Chilica		x Libra			
37		Chorizo en salsa Europea		x Libra			
38		Mil sup Europeo		x Libra			
39		Morote Europeo		x Libra			
40		Jamon Europeo		x Libra			
41		Leche pasteurizada en bolsa		x 200 ML			
42		Leche pasteurizada en bolsa		x 473 ML			
43		Leche en polvo		x 400 ML			
44		Leche en polvo		x 473 ML			
45		Leche en polvo		x 900 ML			

MONITORIO DE PRECIOS DE ÚTILES ESCOLARES

ESTABLECIMIENTO: _____ NOMBRE: _____
DIRECCIÓN: _____ TELEFONO: _____

No.	Artículo Escolar	Descripción	Marca	Unidad	Precio Listado	Precio Actual	Observación
1	Borrador	Madera o de plástico	Amigo				
2	Caja de 12 borradores punto fino	Materiales de punto fino de 5 metros de largo escolar	School				
3	Caja de 12 lapiceros de colores (grande)	Caja funda de plástico	Vivo				
4	Caja de 12 Chisel	Madera	Vivo				
5	Caja de Plastilina de color (grande)	Normal de 60 barras	Boni				
6	Carpenter (1 Blanca y 1 de color)	Coronado	Coronado				
7	Carpenter	Plástico	Study				
8	Cuaderno de espiral (grande)	Propósito de 100 páginas	Vivo				
9	Cuaderno de espiral (mediano)	60 páginas	Vivo				
10	Cuaderno de espiral (pequeño)	30 páginas, con ilustraciones	Planes				
11	Cuaderno de espiral (grande)	60 páginas	Vivo				
12	Cuaderno sin espiral	100 espiral, tamaño de 34 páginas	Planes				
13	Cuaderno espiral (mediano)	60 páginas, con ilustraciones	Planes				
14	Cuaderno espiral (pequeño)	30 páginas, con y sin líneas	Amigo				
15	Cuaderno espiral para dibujar o matemáticas	propósito	Study				
16	Anglo de regla graduado de 30 cm, con transportador y compás	Propósito	Vivo				
17	Lápiz Gráfico	Con funda de madera	Amigo 300				
18	Lápiz tinta color negro	Con cubierta plástica para uso escolar	Stu				
19	Lápiz tinta color rojo	Con cubierta plástica para uso escolar	Stu				
20	Escuadras	De plástico	Maped				
21	Tabla periódica de los elementos	Cartón	Stamps				
22	Trípode de punto redondo	Propósito	Vivo				

INSPECTOR _____ INSPECTOR _____
DIRECTOR O ENCARGADO FRANK Y BELLO

CARRETA BASICA DE LA CONSTRUCCIÓN

En la ciudad de _____ Municipio de _____ a los _____ días del mes de _____ de 20__ Hora de Emisión _____

Nombre del establecimiento _____ Hora de Emisión _____

Propiedad de _____ No de telefono _____

Dirección _____

No.	PRODUCTOS	PRESENTACION	MARCA	PRECIOS	OBSERVACIONES
1	CEMENTO OCS DE USO GENERAL	42.5 kilos	Argos Blaco Uno Americo Ultraprem War Pan		
2	CEMENTO BLANCO				
3	VARILLA DE HIERRO LEGITIMA	Unidad: 1/2 #mm. Corrugada			
		Unidad: 1/4 #mm. Liso			
		Unidad: 3/8 #mm. Corrugada			
		Unidad: 3/8 #mm. Corrugada			
4	TANQUE PARA ALMACENAMIENTO DE AGUA	Tanque para agua 450 Litros			
		Tanque para agua 750 Litros			
		Tanque para agua 1 000 Litros			
		Tanque para agua 1 200 Litros			
5	ARENA	Metro			
6	ARENA PARA PAVIR	Metro			
7	GRASA	Metro			
8	LADRILLO RATON	Unidad			
		Unidad: 4 Pulgadas			
		Unidad: 4 Pulgadas			
9	BLOQUES	Unidad: 4 Pulgadas			
		Unidad: 4 Pulgadas			
		Unidad: 4 Pulgadas			
10	LAMINA DE FRIO CEMENTO	Unidad: 6 Fies (Standard)			
		Unidad: 6 Fies (Standard)			
11	MADEA	Pie			
12	LADRILLO PARA PISO	So			
13	CUBIERTA METALICA (Bomba de Zinc)	Unidad: 6 Fies			
		Unidad: 8 Fies			
		Unidad: 12 Fies			
14	TUBERIAS P.V.C	Unidad: 1/2 Pulgadas			
		Unidad: 3 Pulgadas			
		Unidad: 3 Pulgadas			
15	CANALITA	2 x 4			
		2 x 4			

NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE NOMBRE DE ENCARGADO O PROPIETARIO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
PRECIO DE VENTA DE FERTILIZANTES

Nombre del Establecimiento _____
Dirección _____
Fecha _____ Teléfono _____

No.	Nombre del Producto	Presentacion	Precio
1	Fertilizante compuesto 12-24-12	43kg	
2	Fertilizante compuesto 12-12-12		
3	fertilizante Compuesto 18-46-0	43kg	
4	fertilizante Compuesto 15-15-15	43kg	
5	Fertilizante KCL Rojo	43kg	
6	Fertilizante KCL Blanco	43kg	
7	Urea	43kg	

Nombre y Firma del Inspector _____ Nombre y Firma del Inspector _____

Nombre y Firma Representante del Establecimiento _____ sello

9. Formato del Proceso de Reglamento Técnico Hondureño

	COMISION INTERINSTITUCIONAL DE REGLAMENTACION TECNICA (CIRT) Correo electrónico: reglamentacion@tecnicalm@gmail.com Teléfono: 2235-4078	SOLICITUD PARA LA ELABORACION DE RTM Número de solicitud _____ Fecha recibida _____
<p>Nota General: Al formato de solicitud debe adjuntarse el archivo electrónico con el texto del Anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño, informe de análisis y evaluación previa (ex ante), documentos que sirvieron de base para la elaboración del anteproyecto de RTM y el listado de posibles participantes por sector en el CTR.</p>		
<p>1 Datos Generales del Anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño</p> <p>1.1 Título del Anteproyecto _____</p> <p>1.2 Secretaría de Estado, entidad u organismo descentralizado y desconcentrado que somete el anteproyecto _____</p> <p>1.3 Responsable oficial del Reglamento Técnico Hondureño _____</p> <p>1.4 Cargo _____</p> <p>1.5 Teléfono _____</p> <p>1.6 Correo electrónico _____</p>		
<p>2 Campo de aplicación del anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño</p> <p>Lista de los productos, procesos y servicios afectados por el anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño (Mencione categorías (CS)) _____</p>		
<p>3 Objetivos (legítimos) que persigue el anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño</p> <p>Seguridad nacional <input type="checkbox"/></p> <p>Prevención de prácticas que pueden inducir a error <input type="checkbox"/></p> <p>Protección de la salud y seguridad humana <input type="checkbox"/></p> <p>Protección de la vida o salud animal <input type="checkbox"/></p> <p>Protección de la vida o salud vegetal <input type="checkbox"/></p> <p>Protección del medio ambiente <input type="checkbox"/></p>		
<p>4 Evaluación de la Conformidad</p> <p>4.1 Esquema de evaluación de la conformidad en función del riesgo identificado: _____</p> <p>4.2 Contempla procedimientos de evaluación de la conformidad (PEC) SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>4.3 El PEC se diseñó en función del riesgo identificado SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>4.4 Existen organismos de evaluación de la conformidad (terceros acreditados) SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>		
<p>4.5 En base al numeral 4.4 Especificarse: (Límitase a 300 caracteres) _____</p>		
<p>5 Reconocimiento Mutuo y Equivalencia</p> <p>5.1 Precisar países o bloques comerciales con los que se tenga reconocimiento mutuo (Límitase a 300 caracteres) _____</p> <p>5.2 Precisar países o bloques comerciales con los que se aplique el principio de equivalencia (Límitase a 300 caracteres) _____</p>		
<p>6 Control y Vigilancia</p> <p>6.1 Identificar la o las autoridades competentes (encargadas) _____</p> <p>6.2 Se cuenta con presupuesto suficiente SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>6.3 Se cuenta con personal suficiente SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>6.4 Se contemplan sanciones por no cumplimiento en la legislación nacional SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>6.5 Sistemas de control y vigilancia previstos (Límitase a 300 caracteres) _____</p>		
<p>7 Nombre del solicitante _____</p>		<p>8 Firma del solicitante _____</p>

10. Formato del Proceso de Autorización de Libro de Quejas

REPÚBLICA DE HONDURAS
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

AUTORIZACION

El Inscrito Director General de Protección al Consumidor, **AUTORIZA** el presente Libro de Quejas a la Empresa: _____

el cual consta de _____ folios útiles, quedando inscrito con el No. _____ Folio _____ del Tomo _____ del Registro de Libros de Quejas que para tal efecto lleva ésta Dirección General.

Tegucigalpa, M.D.C. _____ de _____ de _____

Dirección General

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

LIBRO DE QUEJAS (Artículo 21.)

Es obligatorio que todo **PROVEEDOR** deberá de tener un **LIBRO DE QUEJAS** que debe estar a disposición de los Consumidores en el cual podrá ejercer su derecho de reclamo a lo que le afecte o dañe.

A los consumidores se les solicita que al momento que interponga su denuncia en este Libro de Queja lo haga con responsabilidad detallando su nombre y teléfono, para darle continuidad a la denuncia interpuesta.

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 Correo electrónico: denunciasdeconsumidores@gmail.com

CS Scanned with CamScanner

XII. Validación

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

ING. MARIO CASTEJÓN
Director General de Protección al Consumidor

LIC. MELVIN ENRIQUE REDONDO
Sub-Secretario de Integración Económica y Comercio Exterior

Tegucigalpa M.D.C. 2022