Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO
MP-DGPC-001

FECHA:
OCTUBRE 2023

Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

sde.hn @SDEHonduras sde.hn

www.sde.gob.hn

Responsables de los cambios al manual de procedimientos

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco	Asistente de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN 5

2. ANTECEDENTES 6

3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 8

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 9

5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS 11

6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS 13

7. FICHAS DE PROCESOS 16

8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS 34

PROCEDIMIENTO DE PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA 35

PROCEDIMIENTO DENUNCIA DE CONSUMIDORES 48

PROCEDIMIENTO LÍNEA 115 71

PROCEDIMIENTO INSPECCIONES DE OFICIO 82

PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN DE OFICIO 97

PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE 116

VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS 128

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO 145

PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN 162

EXACTITUD DE BALANZAS 162

PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES 179

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO 196

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS 213

PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO 233

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES 257

PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS 271

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES 286

PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1 299

1. 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, se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y para coadyuvar, juntamente con el control interno, en la consecución de las metas de desempeño, rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

Este documento describe los procesos administrativos, expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, 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 Dirección.

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.

2. ANTECEDENTES

Marco legal de creación

- Decreto Legislativo 131-1982, Constitución de la Republica.
- Decreto Legislativo No. 146-86 Ley General De Administración Pública.
- Decreto Ejecutivo PCM-08-97 Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencia del poder Ejecutivo.
- Decreto Legislativo No. 024-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Ejecutivo No. 084-2021 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

Misión

Promover el desarrollo económico sostenible e inclusivo mediante el diseño y la implementación de políticas públicas relacionadas con el comercio interior y exterior, a fin de contribuir a la competitividad y el bienestar social de los sectores productivos y agentes económicos del país

Visión

Ser una institución referente en la gestión pública con alto nivel de transparencia, eficiencia y calidad, que contribuye al crecimiento económico sostenible e inclusivo y al bienestar social.

Objetivos Estratégicos

- Incrementar las oportunidades de acceso al mercado preferencial y no preferencial sin discriminaciones u otros obstáculos al comercio a fin de contribuir al aumento de las exportaciones.
- Aumentar el nivel de inversión nacional y extranjera para contribuir al aumento de la actividad económica y generación de empleos de calidad.
- Aumentar los niveles de calidad de los bienes y servicios entregados y consumidos por la ciudadanía para contribuir en la mejora de sus condiciones socio económicas.
- Reducir la incidencia de violaciones a los derechos del consumidor a fin de brindar bienes y servicios seguros y con calidad, regulando las relaciones de consumo de la cadena de comercialización de manera gradual en el territorio nacional.

- Fortalecer la capacidad institucional y de liderazgo de la SDE en su rol normador y rector del sector productivo.

Valores:

- Compromiso
- Transparencia
- Integridad
- Respecto
- Innovación
- Responsabilidad

Alcance o Ámbito de Competencia

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 los dispuesto en las leyes de protección al consumidor.

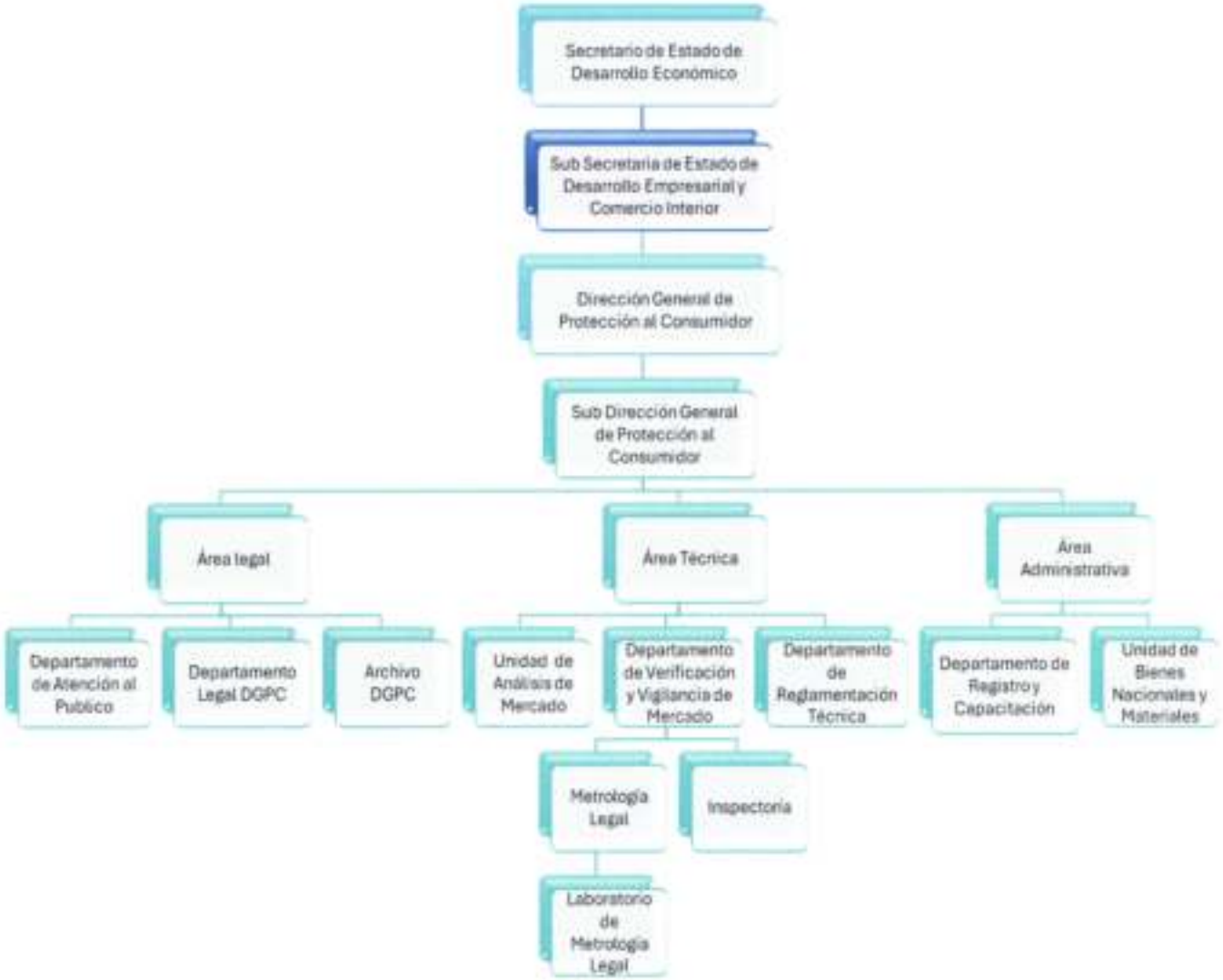
3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

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.

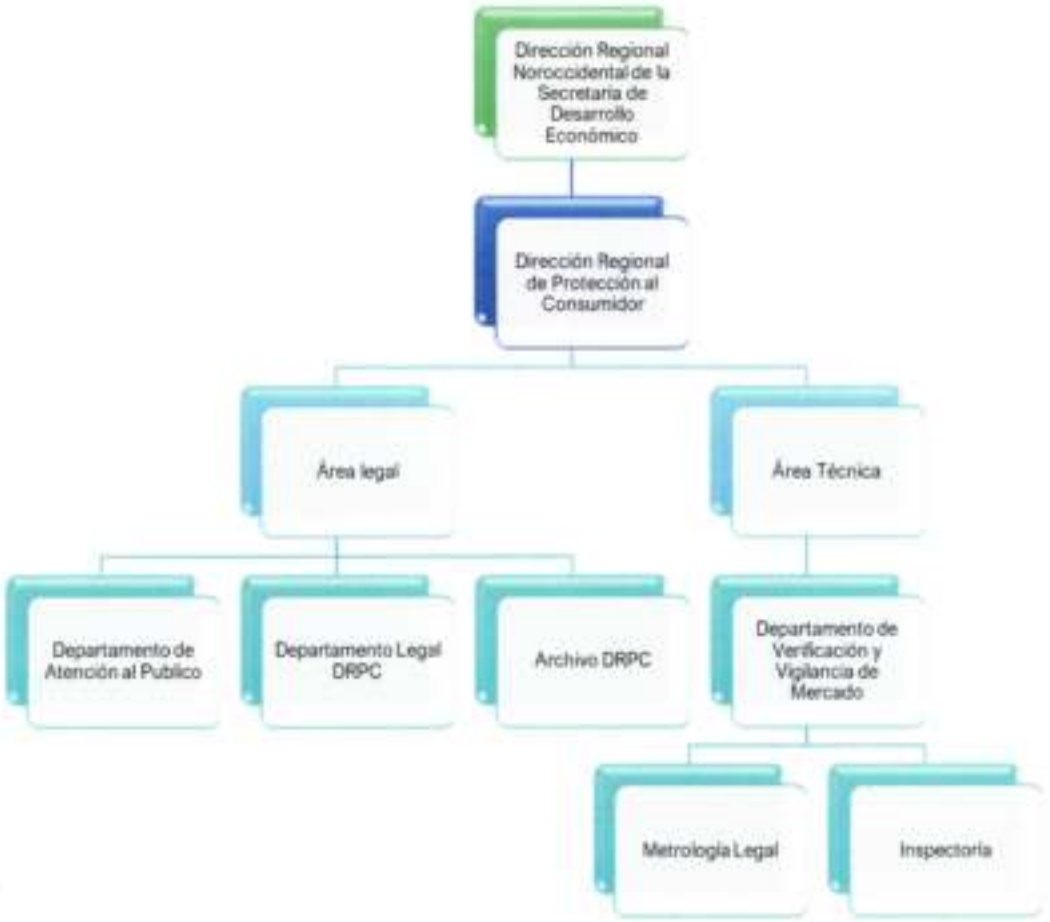
Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias, en razón de las necesidades que se deriven de la realización de las actividades de la Secretaría de Desarrollo Económico.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- Dirección General de Protección al Consumidor



- Dirección Regional de Protección al Consumidor



5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS

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.

6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Funciones Sustantivas	Procedimientos a Incluir en el Manual
• Recibir y dar respuesta a las consultas, solicitudes y denuncias de los consumidores. • Disponer de oficio o requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, presuntos infractores, testigos y peritos. • 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. • 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.	• PR-DGPC-001 Pre- conciliación • PR-DGPC-002 Denuncia de consumidores • PR-DGPC-003 Atención por medio de línea 115
• Realizar las inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta Ley. • Emitir resoluciones y dictámenes en el ámbito de su competencia	• PR-DGPC-004 Proceso de inspecciones de oficio • PR-DGPC-005 Investigación de oficio • PR-DGPC-006 Actualización e inventario de expediente • PR-DGPC-007 Verificación de contenido neto en productos pre empacados • PR-DGPC-008 Verificación de requisitos de etiquetado • PR-DGPC-009 Verificación exactitud de balanzas • PR-DGPC-010 Verificación de exactitud de bombas despacho y calidad de los combustibles • PR-DGPC-011

	Análisis para determinar la perdida de fluido en pollo entero congelado
• 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. • Organizar, realizar y divulgar a través 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. • Promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo y sostenido.	• PR-DGPC-012 Análisis de precios
• 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. • Dictar las regulaciones y reglamentaciones necesarias emanadas de esta Ley para garantizar el pleno cumplimiento de la misma.	• PR-DGPC-013 Reglamento técnico hondureño
• 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. • 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.	• PR-DGPC-014 Capacitaciones y talleres
• Cumplir y hacer cumplir la presente la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.	• PR-DGPC-015 Autorización de libro de quejas

• Crear un Registro Público de Infractores.	• PR-DGPC-016 Registro público de infractores
• Imponer las sanciones administrativas y las multas que establece la ley.	• PR-DGPC-017 Remisión de recibos TGR-1

7. FICHAS DE PROCESOS

Desarrollo Económico

SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO

PROCESO PARA PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA

CODIGO DEL FORMULARIO

FECHA DE ELABORACION:	Octubre del 2023
PROCESO:	Pre- Conciliacion De Denuncia
SUBPROCESO:	Pre- Conciliacion De Denuncia
OBJETIVO:	La Solucion expedita de un conflicto que se origina por la adquisicion 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 adquisicion de bienes y servicios entre consumidores y proveedores
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y asistente del Departamento de atencion al publico, Direccion Regional de Proteccion al Consumidor, consumidor y personal de empresa.
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Proteccion al Consumidor y su Reglamento
ENTRADAS:	Consumidor / Insumos: Llenado de formato digital de pre- conciliacion

	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
SALIDAS:	1	LLENADO DE FORMATO DIGITAL DE PRE-CONCILIACIÓN "(LFDPC-DGPC)	1		1	CONSUMIDORES

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Atencion al consumidor presencial	Jefe de Atencion al Publico y Oficial de atencion al publico	15 MINUTOS	Numero de Pre-conciliaciones realizadas	Llenado de formato digital de pre conciliacion
2	Contactar a la empresa denunciada	Jefe de Atencion al Publico y Oficial de atencion al publico	15 MINUTOS		

PLANES DE DIFUSIÓN: Interna y externa

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Juliana Patricia Flores	Jose Enrique Somoza Cabrera	Rosy Yamileth Cerrato	MSc. Cristina Sarahi Arriaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROCESO DE DENUNCIA DE CONSUMIDORES

FECHA DE ELABORACIÓN:	[illegible]
PROCESO:	Proceso de Denuncia de Consumidores
SUBPROCESO:	Proceso de Denuncia de Consumidores
OBJETIVO:	[illegible]
ALCANCE:	Lograr la conciliación entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	[illegible]
NORMATIVA APLICABLE:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento - Ley de Procedimiento Administrativo
ENTRADAS:	[illegible] / Insumos: [illegible]

SALIDAS	#	PRODUCTOS	#	CLIENTES INTERNOS	#	CLIENTES EXTERNOS
	1	[illegible]	1	UNIDAD LEGAL	1	
	2	CEDULA DE [illegible] (DGPC)	2	UNIDAD LEGAL	2	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	3	ACTA DE CONCILIACIÓN [illegible] (DGPC)	3	UNIDAD LEGAL	3	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	4	PROVIDENCIA DE [illegible] (DGPC)	4	UNIDAD LEGAL	4	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	5	ESCRITO DE [illegible] (DGPC)	5	UNIDAD LEGAL	5	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	6	CEDULA DE NOTIFICACION DE [illegible] (DGPC)	6	UNIDAD LEGAL	6	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	7	ESCRITO [illegible] (DGPC)	7	UNIDAD LEGAL	7	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	8	PROVIDENCIA DE [illegible] (DGPC)	8	UNIDAD LEGAL	8	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	9	PROVIDENCIA DE [illegible] (DGPC)	9	UNIDAD LEGAL	9	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	10	CEDULA DE NOTIFICACION DE [illegible] (DGPC)	10	UNIDAD LEGAL	10	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	11	PROVIDENCIA DE [illegible] (DGPC)	11	UNIDAD LEGAL	11	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	12	CEDULA DE NOTIFICACION DE [illegible] (DGPC)	12	UNIDAD LEGAL	12	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	13	RESOLUCION [illegible] (DGPC)	13	UNIDAD LEGAL	13	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	14	CEDULA DE NOTIFICACION DE [illegible] (DGPC)	14	UNIDAD LEGAL	14	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	15	CERTIFICACION DE LA RESOLUCION [illegible] (DGPC)	15	UNIDAD LEGAL	15	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	16	[illegible] (DGPC)	16	UNIDAD LEGAL	16	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA
	17	PROVIDENCIA DE [illegible] (DGPC)	17	UNIDAD LEGAL	17	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	INDICADORES	PRODUCTOS
1	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
3	[illegible]	[illegible]	1 HORA		[illegible]
4	[illegible]	[illegible]	1 HORA		
5	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
6	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
7	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
8	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
9	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]
10	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]

PLAZOS DE DIFUSIÓN: [illegible]

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: [illegible]	Fecha: [illegible]	Fecha: [illegible]	Fecha: [illegible]

Desarrollo Económico	SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO	CODIGO DEL FORMULARIO [illegible]
	PROCESO DE ATENCIÓN POR MEDIO DE LINEA 115	

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023						
PROCESO:	Atención por Medio de Linea 115						
SUBPROCESO:	Atención por Medio de Linea 115						
OBJETIVO:	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 al mercado para la adquisición de bienes y servicios, como ser: consumidores y proveedores.						
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Asistente de atención al publico y Jefe de Verificación y vigilancia de mercado						
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley De Protección al Consumidor y su Reglamento						
ENTRADAS:	Consumidor			Insumos: Llamada Telefónica			
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:	
	1	REGISTRO CONTROL DE DENUNCIAS O CONSULTAS(CRC-DGPC)	1	ATENCIÓN AL PUBLICO	1	CONSUMIDOR	
PROCESOS RELACIONADOS:							

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Atención al consumidor vía telefónica	Asistente de atención al Publico	5 MINUTOS	Número de Llamadas Atendidas	Llenado de formato en excel identificando los datos del usuario.
2	Registro de control de denuncias o consultas	Asistente de atención al Publico	5 MINUTOS		
3	Remisión a Departamentos DGPC	Jefe de Atención al Publico Jefe de Verificación y vigilancia de mercado	2 DIAS		

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	Jose Enrique [illegible]	[illegible]	Msc. [illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO

PROCESO DE INSPECCIONES DE OFICIO

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023
PROCESO:	Proceso de Inspecciones de Oficio
SUBPROCESO:	Proceso de Inspecciones de Oficio
OBJETIVO:	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:	Verificar las empresas proveedoras de bienes y servicios en ciudades de mayor concentración comercial en el país.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado, unidad de inspectoría y Dirección Regional de Protección al Consumidor
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento Acuerdos Ministeriales
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio / Insumos: Actas y Autorizaciones

SALIDAS:

#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
1	ACTAS DE AUTORIZACION= AU-DGPC	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCION=AOI-DGPC	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
3	INFORME DE INSPECCION= IRD-DGPC	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
4	LIBRO DE CONTROL DE OFICIOS Y ACTAS= LCOA-DGPC	4	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	4	UNIDAD DE ARCHIVO
5	EXPEDIENTES= E-DGPC	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	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.	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Director DGPC	1HORA	Número de inspecciones y Empresas realizadas	Programación Semanal
2	Registro de autorizaciones y actas	Jefe del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	1HORA		
3	Realización de inspecciones	Inspectores DGPC	2HORAS		Actas de Autorización. Acta de oficio de inspección. Premato de Verificación
4	Recepción de actas y Oficios de inspecciones realizadas	Jefe del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	1HORA		
5	Informe de inspecciones realizadas	Jefe del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	2HORAS		Informe de inspección
6	Remisión de expedientes por oficio al Departamento Legal	Jefe del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	1HORA		Expediente
7	Control de Archivo	Encargado de Archivo DGPC	3HORAS		

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
[illegible]	José Enrique [illegible]	[illegible]	[illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE OFICIO

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023
PROCESO:	Proceso de Investigación de Oficio
SUBPROCESO:	Proceso de Investigación de Oficio
OBJETIVO:	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 incluye 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
RESPONSABLES DEL PROCESO:	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal, Dirección Regional de San Pedro Sula, apoderados legales, Director General y Subdirector
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley De Protección al Consumidor y su Reglamento - Ley de Procedimiento Administrativo
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio — Insumos: Expedientes

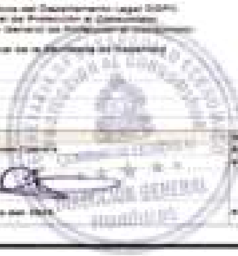
	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
SALIDAS:	1	EXPEDIENTE/EXD-DGPC	1	UNIDAD DE ARCHIVO	1	
	2	ESCRITO DE IMPUTACION/EI-DGPC	2	UNIDAD LEGAL	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	CEDULA DE NOTIFICACION DE IMPUTACION/CNI-DGPC	3	UNIDAD LEGAL	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	4	ESCRITO DESCARGO/ED-DGPC	4	UNIDAD LEGAL	4	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	5	PROVIDENCIA DE CADUCIDAD DE DESCARGO/PCD-DGPC	5	UNIDAD LEGAL	5	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	6	PROVIDENCIA DE ADMISION DESCARGO/PAD-DGPC	6	UNIDAD LEGAL	6	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	7	CEDULA DE NOTIFICACION DE PROVIDENCIA/CNP-DGPC	7	UNIDAD LEGAL	7	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	8	PROVIDENCIA DE CIERRE PROBATORIO/PCP-DGPC	8	UNIDAD LEGAL	8	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	9	CEDULA DE NOTIFICACION DE CIERRE PROBATORIO/CNCP-DGPC	9	UNIDAD LEGAL	9	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	10	RESOLUCION/R-DGPC	10	UNIDAD LEGAL	10	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	11	CEDULA DE NOTIFICACION DE RESOLUCION/CNR-DGPC	11	UNIDAD LEGAL	11	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	12	CERTIFICACION DE LA RESOLUCION/CR-DGPC	12	UNIDAD LEGAL	12	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	13	CONSTANCIA/C-DGPC	13	UNIDAD LEGAL	13	PROCURADORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
	14	PROVIDENCIA DE APREMIO/PA-DGPC	14	UNIDAD LEGAL	14	PROCURADORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepción del Expediente	Encargado de archivo DGPC	20 MINUTOS	Porcentaje de actuaciones administrativas finalizadas en una resolución	
2	Emisión de imputación	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC; Director General de Protección al Consumidor; Subdirector General de Protección al Consumidor; Notificador DGPC	3 DIAS		Escrito de imputación Cedula de notificación de imputación
3	Presentación de Descargo por parte de los apoderados	Apoderados legales de la empresa; Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC	5 DIAS		Escrito de descargo
4	No presentación de descargo	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC; Sub Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor	3 DIAS		Providencia de Caducidad de descargo
5	Presentación de descargo	Oficiales/Auxiliares jurídicos DGPC	30 DIAS		Providencia de admisión de descargo, Providencia de Cierre, y Cedula de Notificación de Cierre Probatorio
6	Emisión de resolución	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC; 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	30 DIAS		Resolución, Cedula de notificación de Resolución, Certificación de Resolución
7	Remisión a PGR	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC; Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor; Dirección Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico	10 DIAS		Constancia, Providencia de apremio

FLUJOS DE EJECUCIÓN: [illegible]

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
[illegible]	[illegible]	Abog. [illegible]	Lic. [illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

PROCESO DE ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023
PROCESO:	Proceso de Actualización e Inventario de Expediente
SUBPROCESO:	Proceso de Actualización e Inventario de Expediente
OBJETIVO:	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.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Encargado de Archivo, Auxiliares jurídicos del Departamento Legal, Dirección Regional de San Pedro Sula, apoderados legales, Director General y Subdirector.
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley y su reglamento de Protección al Consumidor., Ley de Procedimiento Administrativo
ENTRADAS:	Consumidor/Proveedores de Bienes y Servicio — Insumos: Expedientes

SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	EXPEDIENTE= (E-DGPC)		UNIDAD LEGAL		CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepción del Expediente	Encargado de archivo DGPC/DRPC	20MINUTOS	Numero de Expedientes Recepcionados	Expediente
2	Asignación de expedientes	Encargado de archivo DGPC	20MINUTOS		
3	Registro de expedientes	Encargado de archivo DGPC	20MINUTOS		
4	Recepción de expedientes trabajados	Encargado de archivo DGPC Auxiliares jurídicos DGPC	20MINUTOS		
5	Traslado para revisión y firma	Encargado de archivo DGPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor	20MINUTOS		
6	Recepción de expedientes revisados y firmados	La Sub Dirección deberá entregar los expedientes revisados y firmados al encargado de Archivo, el cual deberá de remitirlo mediante libro físico y digital.	20MINUTOS		
7	Ingresarlo al archivo	Encargado de archivo DGPC	20MINUTOS		

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	José Enrique Sosa Colindres	Sara Yomara [illegible]	MSc. Cindya Sarahí Araujo Padilla
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha/Octubre del 2023	Fecha/Octubre del 2023	Fecha/Octubre del 2023	Fecha/Octubre del 2023

Desarrollo Económico	SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO PROCESO DE VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	[illegible]

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023
PROCESO:	Verificación de contenido neto en productos pre empacados
SUBPROCESO:	Verificación de contenido neto en productos pre empacados
OBJETIVO:	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 declaradas 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
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado, Asistente de verificación y vigilancia y oficiales de metrología legal, Encargado de Unidad Archivo y Dirección Regional de San Pedro Sula
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley De Protección al Consumidor y su Reglamento y Reglamento Técnico Centroamericano Pre-Empacado
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio — Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Verificación

SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN= (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN= (AO-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	
	3	FORMATO DE VERIFICACIÓN= (FV-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	
	4	INFORME DE VERIFICACIÓN=(IV-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
	5	EXPEDIENTE= (E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL DGPC	5	

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Clasificación de zonas	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de verificación y vigilancia	8 HORAS	Número de verificaciones o Empresas realizadas	Programación Semanal
2	Protocolo de inspección	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	40 MINUTOS		
3	Verificación de Contenido Neto productos pre empacados	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	4 HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección, Formato de Verificación
4	Conformidad / no conformidad	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	1 HORAS		Informe de Verificación / Expediente

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

Desarrollo Económico	SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO PROCESO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	CÓDIGO DEL FORMULARIO

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023					
PROCESO:	Verificación de requisitos de etiquetado					
SUBPROCESO:	Verificación de requisitos de etiquetado					
OBJETIVO:	Garantizar a los consumidores que la información contenida en las etiquetas, correspondan a la verdadera naturaleza del producto, de modo que no inducir 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					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado, Asistente de verificación y vigilancia y oficiales de metrología legal, Encargado de Unidad Archivo.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento y Reglamento Técnico Centroamericano Etiquetado					
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Verificación		
SALIDAS:	**#**	**PRODUCTOS:**	**#**	**CLIENTES INTERNOS:**	**#**	**CLIENTES EXTERNOS:**
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN* (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN* (AO-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	FORMATO DE VERIFICACIÓN* (FV-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	4	INFORME DE VERIFICACIÓN* (IV-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
	5	EXPEDIENTE* (E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	UNIDAD LEGAL/DGPC
PROCESOS RELACIONADOS:						

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Clasificación de zonas	Jefe y Asistente de Departamento de verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	4 HORAS	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Programación Semanal
2	Protocolo de inspección	Jefe de Jefe y Asistente de Departamento de verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	40 MINUTOS		
3	Verificación del etiquetado de los productos	Oficiales de Metrología Legal DGPC	2.5HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección y formato de Verificación
4	Conformidad / No conformidad	Asistente de Departamento de verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Encargado de Archivo DGPC	30 MINUTOS		Informe de Verificación / Expediente

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo		
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Verificado por:**	**Aprobado por:**
Johana Patricia Torres	José Enrique Sosa Obregón	Rosa Yamileth Castro	MSc. Cindys Sarahi Arteaga Padilla
Firma:	**Firma:**	**Firma:**	**Firma:**
Fecha:Octubre del 2023	**Fecha:Octubre del 2023**	**Fecha:Octubre del 2023**	**Fecha:Octubre del 2023**

PROCESO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023
PROCESO:	Verificación Exactitud de Balanzas
SUBPROCESO:	Verificación Exactitud de Balanzas
OBJETIVO:	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 utilizan instrumentos de medición para pesar productos ofrecidos al consumidor final.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado, oficiales de metrología legal y Encargado de Archivo DGPC.
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio / Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Verificación

SALIDAS:

#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN= (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN= (AOI-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
3	FORMATO DE VERIFICACIÓN= (FV-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
4	INFORME DE VERIFICACIÓN=(IV-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
5	EXPEDIENTE= (E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Clasificación de zonas	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	4HORAS	Numero de verificaciones a Empresas realizadas	Programación Semanal
2	Protocolo de inspección	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	40 MINUTOS		
3	Verificación de balanzas	Oficiales de Metrología Legal DGPC	2.5HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección y Formato de verificación
4	Conformidad / No conformidad	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Encargado de Archivo DGPC	30 MINUTOS		Informe de Verificación / Expediente

PLANES DE DIFUSIÓN: Internos y externos

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Jessica Patricia Flores	José Enrique Sosa Cáceres	[illegible]	MSc. Cinthya [illegible] Arriaga Padilla
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO

PROCESO DE VERIFICACION DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023	
PROCESO:	Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles	
SUBPROCESO:	Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles	
OBJETIVO:	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 soliciten 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.	
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado, Dirección Regional de San Pedro Sula, Coordinador de Hidrocarburos, técnico auxiliar de Hidrocarburos, oficiales de Metrología Legal y Encargado de Archivo DGPC.	
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento	
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio	Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Verificación

SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN= (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN= (AO-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	FORMATO DE VERIFICACIÓN= (FV-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
		INFORME DE VERIFICACIÓN=(I-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
	5	EXPEDIENTE= (E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Clasificación de zonas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Coordinador y Técnico auxiliar de Hidrocarburos DGPC	4 HORAS	Número de verificaciones a Gasolineras, emanadas de SIR, realizadas	Programación Semanal
2	Protocolo de inspección	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Coordinador y Técnico auxiliar de Hidrocarburos DGPC	40 MINUTOS		
3	Verificación de bombas y calidad del combustible	Coordinador y Técnico auxiliar de Hidrocarburos DGPC Oficiales de Metrología Legal, DGPC	2 HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección y Formato de verificación
4	Conformidad / No conformidad	Jefe y asistente de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	30 MINUTOS		Informe de Verificación / Expediente

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO

PROCESO DE ANALISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO

CODIGO DEL FORMULARIO [illegible]

FECHA DE ELABORACION:	Octubre del 2023
PROCESO:	Análisis para Determinar la Perdida de Fluido en Pollo Entero Congelado
SUBPROCESO:	Análisis para Determinar la Perdida de Fluido en Pollo Entero Congelado
OBJETIVO:	Garantizar a los consumidores que adquieren el pollo entero congelado, que el inyectado de liquido 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 camaras fríos 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.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado, oficiales de Metrología Legal, Encargado de Archivo Legal y representante de la industria.
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento
ENTRADAS:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Recolección

SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN (AOI-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	FORMATO DE RECOLECCIÓN (FR-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	4	INFORME TECNICO DE PROCESO (ITP-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
	5	EXPEDIENTE (E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	FRECUENCIAS:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Clasificación de zonas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	4 HORAS	Numero de verificaciones a Empresas realizadas	Programación Semanal
2	Protocolo de inspección	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	40 MINUTOS		
3	Recolección de Muestras	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	3 HORAS		
4	Recepción de muestras	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	40 MINUTOS		
5	Análisis para determinar la perdida de fluido en el pollo congelado	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	10 HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección y Formato de verificación
6	Conformidad / No conformidad	Jefe y asistente de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	3 HORAS		Informe de Verificación / Expediente

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interna y externa

Elaborado por:	Revisado por:	Ratificado por:	Aprobado por:
[illegible]	José Enrique Suazo Cabrera	[illegible]	[illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

	[illegible]	[illegible]
	PROCESO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023
PROCESO:	Análisis de Precios
SUBPROCESO:	Análisis de Precios
OBJETIVO:	Obtener 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.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe del Departamento de Vigilancia de mercado, analista de precios, Inspector DGPC y Dirección Regional de San Pedro Sula
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento
ENTRADAS:	Proveedores de bienes y servicio / Insumos: Muestreo de Precios

SALIDAS:	#	PRODUCTOS	#	CLIENTES INTERNOS	#	CLIENTES EXTERNOS
	1	REPORTE COMPARATIVO DE PRECIOS DE PRODUCTOS ESENCIALES DE LA CANASTA BÁSICA(RCPPECB-DGPC)	1	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	1	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	2	CALCULO DEL COSTO DE LA CANASTA BASICA ALIMENTARIA-(CCCBA-DGPC)	2	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	2	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	3	COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE LOS PRODUCTOS DE LA CARRETA DE LA CONSTRUCCIÓN(CQPPCC-DGPC)	3	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	3	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	4	COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS(CQPM-DGPC)	4	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	4	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	5	COMPARATIVO SEMESTRAL DE PRECIOS DE ÚTILES ESCOLARES(CSPUE-DGPC)	5	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	5	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
SALIDAS	6	CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS DE LA AHORRO-FERIA DEL PUEBLO(CCPAFP-DGPC)	6	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	6	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	7	COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS(CQPPA-DGPC)	7	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	7	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	8	COMPARATIVO SEMANAL DE PRECIOS(CSP-DGPC)	8	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	8	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	9	INFORME MENSUAL DEL COSTO PROMEDIO DE CBA(IMCPCBA-DGPC)	9	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	9	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	10	COMPARATIVO MENSUAL DEL COSTO DE CBA INTERINSTITUCIONAL(CMCCBAI-DGPC)	10	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	10	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	11	COMPARATIVO MENSUAL DE COSTO DE LA CBA EN CENTROAMÉRICA Y REPÚBLICA DOMINICANA(CMCCBACRD-DGPC)	11	UNIDAD ANALISIS DE MERCADO	11	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	INDICADORES	PRODUCTOS
1	Recolección de información en levantamiento de precios	Jefe de Departamento de verificación y vigilancia de mercado DGPC Inspectores DGPC/DRPC	3 DIAS		
2	Digitalización de datos	Técnico analista de Precios DGPC/ DRPC	3 DIAS		
3	Reporte comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica Alimentaria por Rubros en Tegucigalpa y San Pedro Sula	Analista de precios DGPC/ DRPC	3 DIAS		REPORTE COMPARATIVO DE PRECIOS DE PRODUCTOS ESENCIALES DE LA CANASTA BASICA
4	Calculo del costo de la canasta básica alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula	Analista de precios DGPC	1 HORA		CALCULO DEL COSTO DE LA CANASTA BASICA ALIMENTARIA
5	Comparativo quincenal de precios de los productos de la carreta de la construcción	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	1 HORA		COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE LOS PRODUCTOS DE LA CARRETA DE LA CONSTRUCCIÓN
6	Comparativo quincenal de precios de medicamentos	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	8 HORA	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS
7	Comparativo semestral de precios de útiles escolares	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	1 HORA		COMPARATIVO SEMESTRAL DE PRECIOS DE UTILES ESCOLARES
8	Cuadro comparativo de Precios de la Ahorro-feria del Pueblo ubicada en Tegucigalpa	Analista de precios DGPC	3 DIAS		CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS DE LA AHORRO-FERIA DEL PUEBLO
9	Comparativo quincenal de precios de Productos Agrícolas (Fertilizantes)	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	1 HORA		COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE PRODUCTOS AGRICOLAS
11	Informe mensual del costo promedio de CBA en TGU y SPS	Analista de precios DGPC	8 HORA		
12	Comparativo mensual del costo de CBA Interinstitucional	Analista de precios DGPC	8 HORA		
13	Comparativo mensual de costo de la CBA en Centroamérica y República Dominicana	Analista de precios DGPC	8 HORA		

PLANES DE DIFUSIÓN: Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	[illegible]	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

Desarrollo Económico	SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO PROCESO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	CÓDIGO DEL FORMULARIO [illegible]

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023				
PROCESO:	Reglamento Técnico Hondureño				
SUBPROCESO:	Reglamento Técnico Hondureño				
OBJETIVO:	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 aun 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.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	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.				
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento				
ENTRADAS:	Instituciones Públicas	Insumos: Solicitud			

SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	PLAN ANUAL DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA (PART-DGPC)	1	SECRETARÍA TÉCNICA CIRT	1	INSTITUCIONES PÚBLICAS
	2	PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE RTH (PEARTH-DGPC)	2	SECRETARÍA TÉCNICA CIRT	2	INSTITUCIONES PÚBLICAS
	3	GUÍA PARA LA REDACCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS HONDUREÑOS (GRRTH-DGPC)	3	SECRETARÍA TÉCNICA CIRT	3	INSTITUCIONES PÚBLICAS
	4	REGLAMENTO DEL CIRT -(RC-DGPC)	4	SECRETARÍA TÉCNICA CIRT	4	INSTITUCIONES PÚBLICAS

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS: 1
1	Elaboración del Plan Anual de Reglamentación Técnica	Institución Pública	60 DIAS	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizadas	PLAN ANUAL DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA
2	Análisis y Evaluación Previa (Ex Ante)	Personal técnico de la entidad reguladora	5 DIAS		
3	Elaboración del Anteproyecto de RTH	Técnicos de área de reglamentación y normalización de las entidades públicas	40 DIAS		
4	Admisión de solicitud de RTH por la CIRT	Institución pública Secretaría Técnica de la CIRT	15 DIAS		
5	Votación sobre el anteproyecto de RTH	Secretaría Técnica de la CIRT	5 DIAS		
6	Convocatoria de reunión CIRT	Secretaría Técnica de la CIRT	5 DIAS		
7	Elaboración del Proyecto de RTH	Secretaría Técnica de la CIRT Miembros del Comité Técnico de Trabajo	61 DIAS		
8	Consulta pública y Notificación internacional	Secretaría Técnica CIRT	60 DIAS		
9	Consulta Pública y Notificación internacional con observaciones	Secretaría Técnica CIRT	30 DIAS		
10	Aprobación del Proyecto de RTH	Secretaría Técnica y CIRT	12 DIAS		
11	Publicación del RTH	Secretaría técnica y institución pública responsable	60 DIAS		
12	Actualización de RTH	CIRT	30 DIAS		

PLANES DE DIFUSIÓN: Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

Desarrollo Económico	SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO PROCESO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	CODIGO DEL FORMULARIO

FECHA DE ELABORACION:	Octubre del 2023
PROCESO:	Capacitaciones y Talleres
SUBPROCESO:	Capacitaciones y Talleres
OBJETIVO:	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
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC. Dirección Regional de San Pedro Sula
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento
ENTRADAS:	Consumidor/Proveedores de Bienes y Servicio — Insumos: Invitaciones a Capacitaciones, Lista de Asistencias

	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
SALIDAS:	1	INVITACIONES A CAPACITACIONES(IA)(I-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACION	1	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	LISTADOS DE ASISTENCIAS(=LA-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACION	2	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	DIPLOMA DE PARTICIPACION =DP-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACION	3	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	4	INFORME SOBRE CAPACITACIONES(=IC-DGPC)	4	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACION	4	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recibir y promover solicitudes de capacitaciones	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC/ DRPC Empresas o instituciones	5 DIAS	Numero de consumidores formados sobre la Ley de Protección al Consumidor	INVITACIONES A CAPACITACIONES
2	Programación de Capacitaciones y o talleres	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC/ DRPC	2 DIAS		
3	Realización de la capacitación de manera presencial o virtual.	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	3HORA		LISTADOS DE ASISTENCIAS
4	Diploma de Participación	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	2 HORA		
5	Informe de capacitación	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	2 HORA		INFORME SOBRE CAPACITACIONES

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Lidiana Patricia Torres	José Enrique Santos Cabrera	Beaty Yomileth Osorio	MSc. Cinthya Sarahi Arauz Padilla
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha/Octubre del 2023	Fecha/Octubre del 2023	Fecha/Octubre del 2023	Fecha/Octubre del 2023

SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS

CODIGO DEL FORMULARIO

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023
PROCESO:	Autorización de Libro de Quejas
SUBPROCESO:	Autorización de Libro de Quejas
OBJETIVO:	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
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC, Dirección Regional de San Pedro Sula, Director y Sub director DGPC.
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio / Insumos: Solicitud Autorización del Libro de Queja

SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	LIBRO DE REGISTRO DE SOLICITUDES(LRS-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	BASE DE DATOS AUTORIZACIÓN DEL LIBRO DE QUEJA(BDALQ-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Revisión de los requisitos del libro de quejas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC/ DRPC	5MINUTOS	Número Libros Quejas Autorizados	Libro de Registro de Solicitudes/ Base de Datos
2	Inscripción de la solicitud de Autorización	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	5MINUTOS		
3	Estampar y llenado de sello de autorización	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	5MINUTOS		
4	Traslado para firma de autorización	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor y Sub director	5MINUTOS		
5	Entrega del libro	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Empresa	2 MINUTOS		

PLANES DE DIVULGACIÓN:	Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Jalexa Patricia Torres	José Enrique Zavala Cabrera	Bessy Yamileth Cabrera	Mtr. Cinthya Sarahi Arteaga Paredes
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

Desarrollo Económico	SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO PROCESO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES				CODIGO DEL FORMULARIO [illegible]
FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023				
PROCESO:	Registro Público de Infractores				
SUBPROCESO:	Registro Público de Infractores				
OBJETIVO:	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 accedar a 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.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	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 Directora General de Protección al Consumidor.				
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento				
ENTRADAS:	Unidad Legal		Insumos: Libro de Registro de Infractores		

SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	LIBRO DE REGISTRO DE INFRACTORES 4LR-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	1	UNIDAD DE TRANSPARENCIA DE LA SDE

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Inscripción	Encargado de Unidad Archivo	10 MINUTOS	Empresas Registro	LIBRO DE REGISTRO DE INFRACTORES 4LR-DGPC-01
2	Recepción de Registro Público de Infractores	Encargado de Unidad Archivo DGPC Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor y Sub director	1 HORA		
3	Remisión del Registro Público de Infractores	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Transparencia de la SDE	10 MINUTOS		

PLANES DE DIFUSIÓN: Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
Lorena Patricia Torres	José Enrique Santos Colindres	Bessy Yomlady Castro	Msc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
[signature]	[signature]	[signature]	[signature]
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROCESO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1

FECHA DE ELABORACIÓN:	Octubre del 2023
PROCESO:	Remisión de Recibos TGR-1
SUBPROCESO:	Remisión de Recibos TGR-1
OBJETIVO:	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 Secretaria de Finanzas, de las sanciones pagadas de los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley Protección al Consumidor y su reglamento.
RESPONSABLE DEL PROCESO:	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.
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio — Insumos: Recibos TGR-1

SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	RECIBO TGR-1 #(RTGR-1-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	1	GERENCIA ADMINISTRATIVA
	2	NOTA DE REMISION#(NR-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	2	GERENCIA ADMINISTRATIVA
	3	CUADRO RESUMEN DE TGR-1 (CRTGR-DGPC)	3		3	

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepción de Recibos TGR-1	Asistente de Atención al Publico DGPC Encargado de Archivo DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	15 días	Monto ingresado de Pago de TGR-1	RECIBO TGR-1
2	Remisión de TGR-1 al Departamento de Registro y Capacitación	Asistente de Atención al Publico DGPC Encargado de Archivo DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	2 horas		RECIBO TGR-1
3	Solicitud de cobro de TGR-1 recibidos en Ventanilla DGPC y en la PGR	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor	1 día		
4	Remisión de TGR-1 a la Gerencia Administrativa	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Secretaria de Gerencia Administrativa SDE	20 minutos		NOTA DE REMISION Y CUADRO RESUMEN TGR-1

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
[illegible] Patricia Torres	José Enrique [illegible]	[illegible]	PMs. [illegible]
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA

CÓDIGO
PR-DGPC-001

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los Cambios al Procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Asistente de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
Abg. Oscar Pineda	Jefe de Atención al Publico	Departamento de Atención al Público	Octubre del 2023	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento 39
2. Alcance del Procedimiento 39
3. Marco Legal del Procedimiento 39
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 39
5. Responsables del Procedimiento 39
6. Insumos del Procedimiento 40
7. Productos o Resultados del Procedimiento 40
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 40
9. Descripción del Procedimiento 41
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 43
11. Gestión del Riesgo 44
12. Elementos Transversales del Procedimiento 45
13. Bibliografía 45
14. Anexos 46
15. Control de Cambios al Procedimiento 46

1. Objetivo del procedimiento

La Solución expedita de un conflicto que se origina de una denuncia en la adquisición de un bien o la contratación de un servicio entre el consumidor y el proveedor.

2. Alcance del procedimiento

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.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El denunciante deberá presentar el documento de identificación nacional (DNI) documentación (facturas, recibos, contratos, estados de cuenta, imágenes, depósitos y otros) que respalde su denuncia.
- En el caso de incompetencia del procedimiento, se remitirá al ente que corresponde.
- Recepción de denuncia y documentación requerida por la DGPC se recepcionara en área de ventanilla.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de atención al público	Jefe departamento de atención al público o oficial 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 y pre-conciliaciones
Dirección Regional de San Pedro Sula	Oficial 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 y pre conciliaciones

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
LFDPC-DGPC-01	Llenado de formato digital de pre-conciliación	Nube DGPC	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **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.

Siglas

- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **LFDPC-DGPC-01** (Llenado de formato digital de pre-conciliación)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).

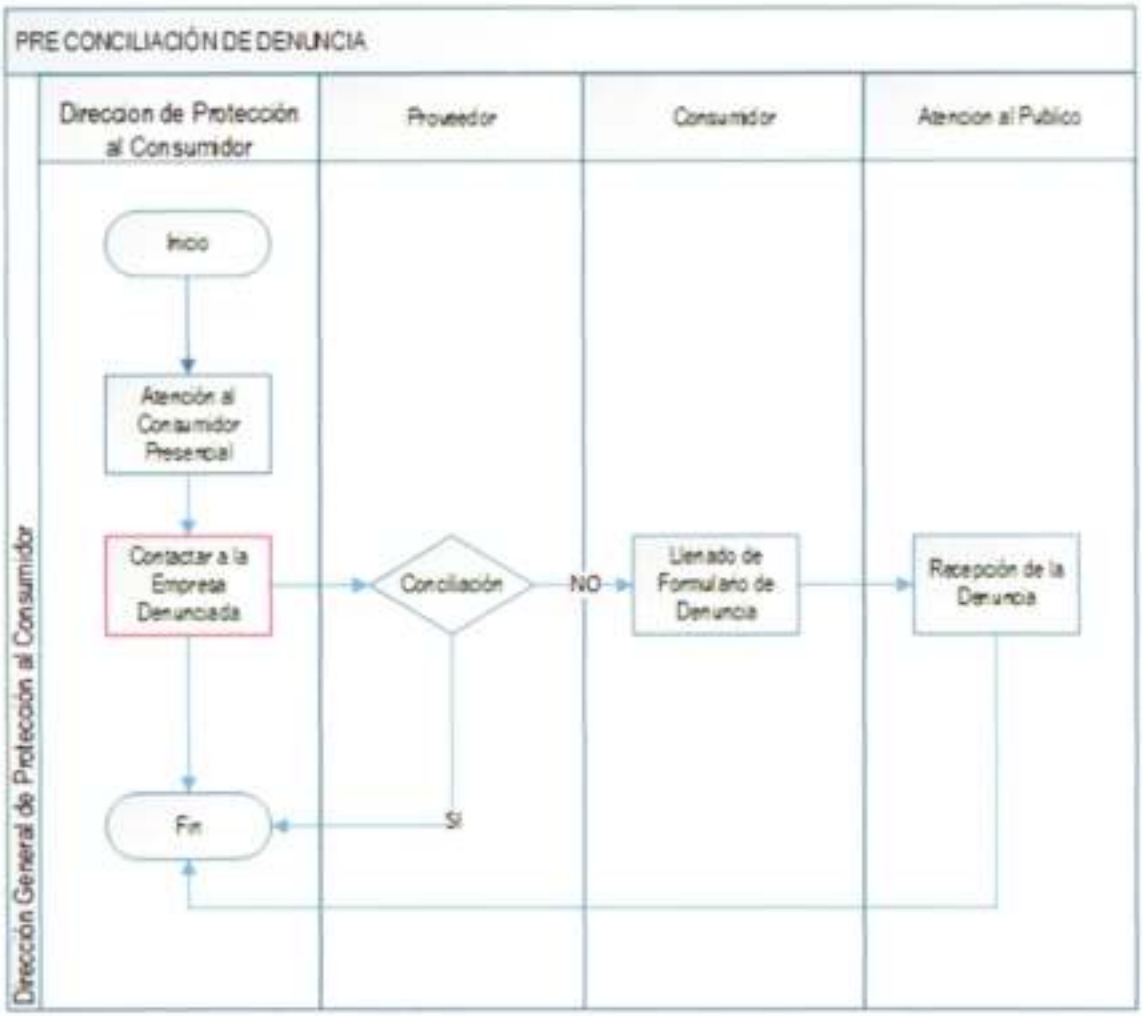
9. Descripción del procedimiento

Jefe de atención al público y oficial del departamento/oficial de atención al público DGPC/DRPC

- Deberá escuchar los hechos que le relata el consumidor.
- Posteriormente deberá analizar la denuncia para verificar si procede o no.
- Deberá contactarse con el representante legal de la empresa denunciada mediante una llamada telefónica con el fin de llegar a un acuerdo conciliatorio extra judicial de forma expedita al consumidor.
- Si se logra la pre conciliación llenara el cuadro con los datos indicados.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Atención al consumidor presencial	Recepción de la denuncia de parte del receptor de la DGPC		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 publicos energia 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	15 MINUTOS	Jefe y asistente del Departamento de Atención al Publico		Consumidor
2	Contactar a la empresa denunciada	Se realiza el inicio del proceso para tratar de llegar a una conciliación para ambas partes		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 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. 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)	15 MINUTOS	Jefe y asistente del Departamento de Atención al Publico	LFDPC-DGPC	Consumidor

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Formulario 27 - SDE

PROCESO:	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA
OBJETIVO:	La Solución expedita de un conflicto que se origina por la adquisición de un bien o un Servicio entre el consumidor y el proveedor.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	(5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	(11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Atención al consumidor presencial	Ningún riesgo										
2	Contactar a la empresa denunciada	Que no se pueda contactar la empresa vía telefónica	2	2	B	Horarios definidos de atención al publico y servicio en todo momento	Si no responde la llamada el consumidor deberá interponer la denuncia		1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	José Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B. Zona de Riesgo Baja: Respuesta. Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas. Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Pre-Conciliación de Denuncia			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?	X		En este proceso si están involucrado el ciudadano
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion de manera electonica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		No incluye medidas para el PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, año 2008.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, año 2023.

14. Anexos

1.Tabla de denuncias pre conciliadas

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DENUNCIAS PRE- CONCILIADAS

AÑO 2023

No	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	NOMBRE DEL DENUNCIANTE	VALOR DEL RECLAMO	INFRACCION	TELEFONO	FECHA	OBSERVACION
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DENUNCIA DE CONSUMIDORES

CÓDIGO
PR-DGPC-002

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Asistente de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
Oscar Pineda	Jefe de Atención al Público	Departamento de atención al Publico	Octubre del 2023	
Claudia Barahona	Coordinadora del Departamento Legal	Departamento Legal DGPC	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

	Servicios Legales			
Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 52
2. Alcance del Procedimiento 52
3. Marco Legal del Procedimiento 52
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 52
5. Responsables del Procedimiento 53
6. Insumos del Procedimiento 53
7. Productos o Resultados del Procedimiento 53
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 54
9. Descripción del Procedimiento 55
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 58
11. Gestión del Riesgo 60
12. Elementos Transversales del Procedimiento 61
13. Bibliografía 62
14. Anexos 63
15. Control de Cambios al Procedimiento 70

1. Objetivo del procedimiento

Aplicación de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento ante los proveedores abusivos.

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Decreto No.152-87	Ley de Procedimiento Administrativo
4	Decreto No.211-2006	Código Procesal Civil

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El denunciante deberá cumplir con los requisitos al interponer la denuncia en base establecidos en el artículo No 85 de la Ley de Protección al Consumidor y leyes supletorias.
- En el caso de incompetencia del procedimiento, se remitirá al ente que corresponde.
- Recepción de denuncia y documentación requerida por la DGPC se realiza en el área de ventanilla.
- En la audiencia de conciliación el representante legal de la empresa denunciada deberá acreditar su comparecencia mediante carta poder debidamente autenticada o poder general para pleito, y el propietario podrá comparecer presentando la escritura de constitución de la empresa.
- En caso de que el denunciante tenga apoderado legal este podrá otorgar la representación mediante: escrito de la denuncia, carta poder autenticada, poder general para pleitos debidamente registrado o en estrado.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de atención al público	Jefe Departamento de atención al público y Oficial del 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
Dirección Regional de San Pedro Sula	Oficial de atención al publico	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
Departamento Legal	Oficial y Auxiliares jurídicos de 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
Dirección General y Sub-Dirección	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma
Departamento Legal	Notificador	Responsable de la entrega de los documentos legales que se elaboren por parte de Legal.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
FD-DGPC	Formato de Denuncia	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
CC-DGPC	Cedula de citación	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

AC-DGPC	Acta de conciliación	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
PV-DGPC	Providencia de visto	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
EI-DGPC	Escrito de imputación	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
CNI-DGPC	Cedula de notificación de imputación	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
ED-DGPC	Escrito descargo y pruebas	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
PCD-DGPC	Providencia de caducidad de descargo	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
PAD-DGPC	Providencia de admisión descargos	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
CNP-DGPC	Cedula de notificación de providencia	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
PCP-DGPC	Providencia de cierre probatorio	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
CNCP-DGPC	Cedula de notificación de cierre probatorio	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
R-DGPC	Resolución	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
CNR-DGPC	Cedula de notificación de resolución	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
CR-DGPC	Certificación de la resolución	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
C-DGPC	Constancia	Archivo DGPC	Hasta su vida útil
PA-DGPC	Providencia de apremio	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

Glosario de Términos

- **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.

Siglas

- **AC-DGPC** (Acta de conciliación)
- **CC-DGPC** (Cedula de citación)
- **C-DGP** (Constancia)
- **CNCP-DGPC** (Cedula de notificación de cierre probatorio)
- **CNI-DGPC** (Cedula de notificación de imputación)
- **CNP-DGPC** (Cedula de notificación de providencia)
- **CNR-DGPC** (Cedula de notificación de resolución)

- **CR-DGPC** (Certificación de la resolución)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **ED-DGPC** (Escrito descargo)
- **EI-DGPC** (Escrito de imputación)
- **LFDPC-DGPC** (Llenado de formato digital de pre-conciliación)
- **PAD-DGPC** (Providencia de admisión descargos)
- **PA-DGPC** (Providencia de apremio)
- **PCD-DGPC** (Providencia de caducidad de descargo)
- **PCP-DGPC** (Providencia de cierre probatorio)
- **PV-DGPC** (Providencia de visto)
- **R-DGPC** (Resolución)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).

9. Descripción del Procedimiento

Jefe de atención al público y oficial de atención al público DGPC/DRPC

- Deberá de recepcionar los documentos de la denuncia y darle tramites a las diligencias.
- Deberá de entregar una citación al consumidor con la fecha y hora de la audiencia de conciliación.

Secretaria de atención al público / oficial de atención al público DRPC

- Deberá de Elaborar el escrito de admisión de denuncia.
- Deberá de elaborar el expediente y la citación para la empresa denuncia.

Encargada de archivo DGPC y DRPC

- Admitir los expedientes de denuncia que incumplan con la Ley.

Oficial y Auxiliares jurídicos de Departamento Legal

- Ejecución de las providencias legales siguientes: imputaciones, providencias, notificaciones y ejecución de resoluciones que ponen fin al proceso administrativo.

Director(a) y Subdirector(a)

- Responsables de la revisión final de cada documento legal elaborado y estampar la firma en los documentos legales.

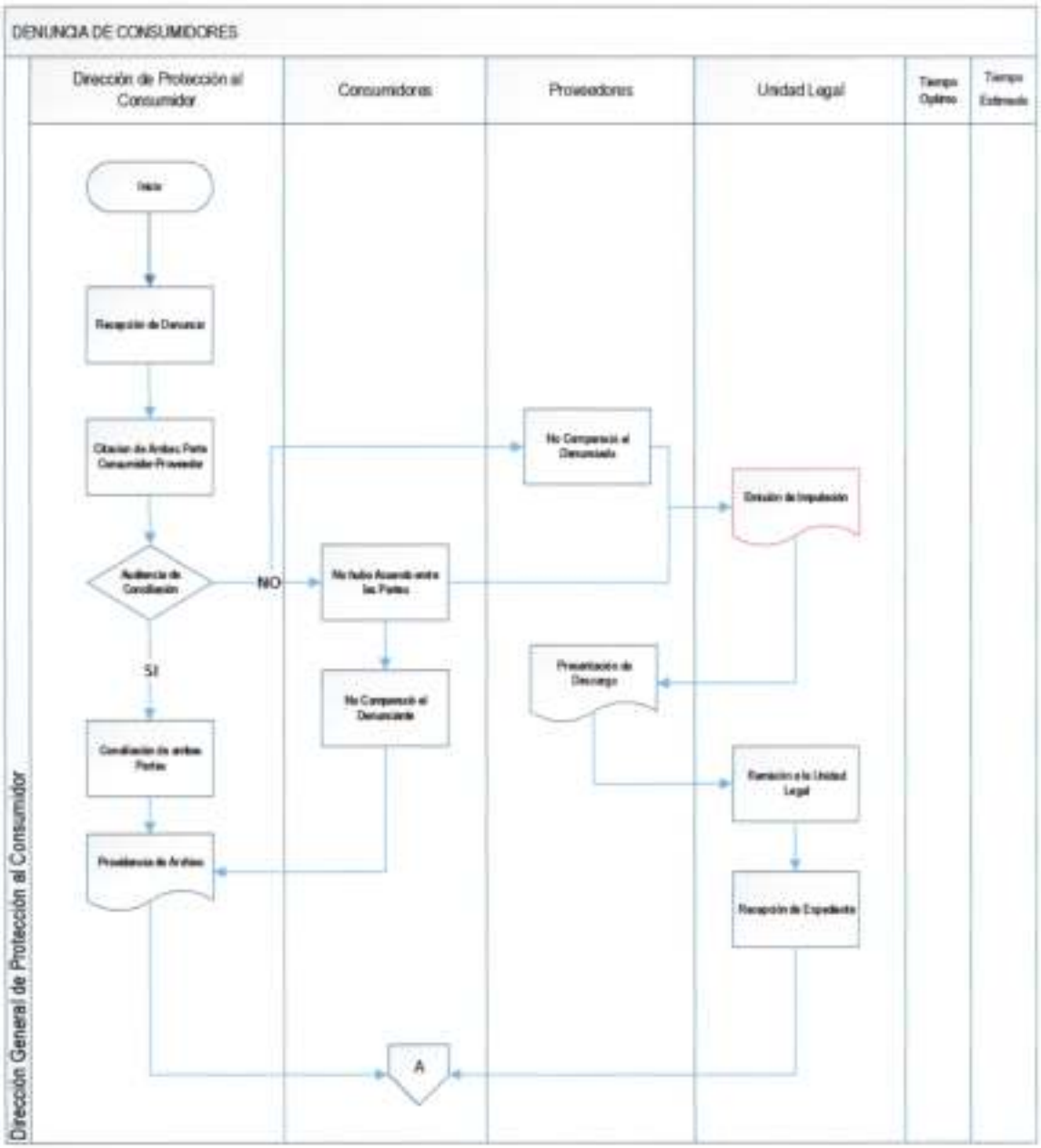
Notificador DGPC y DRPC

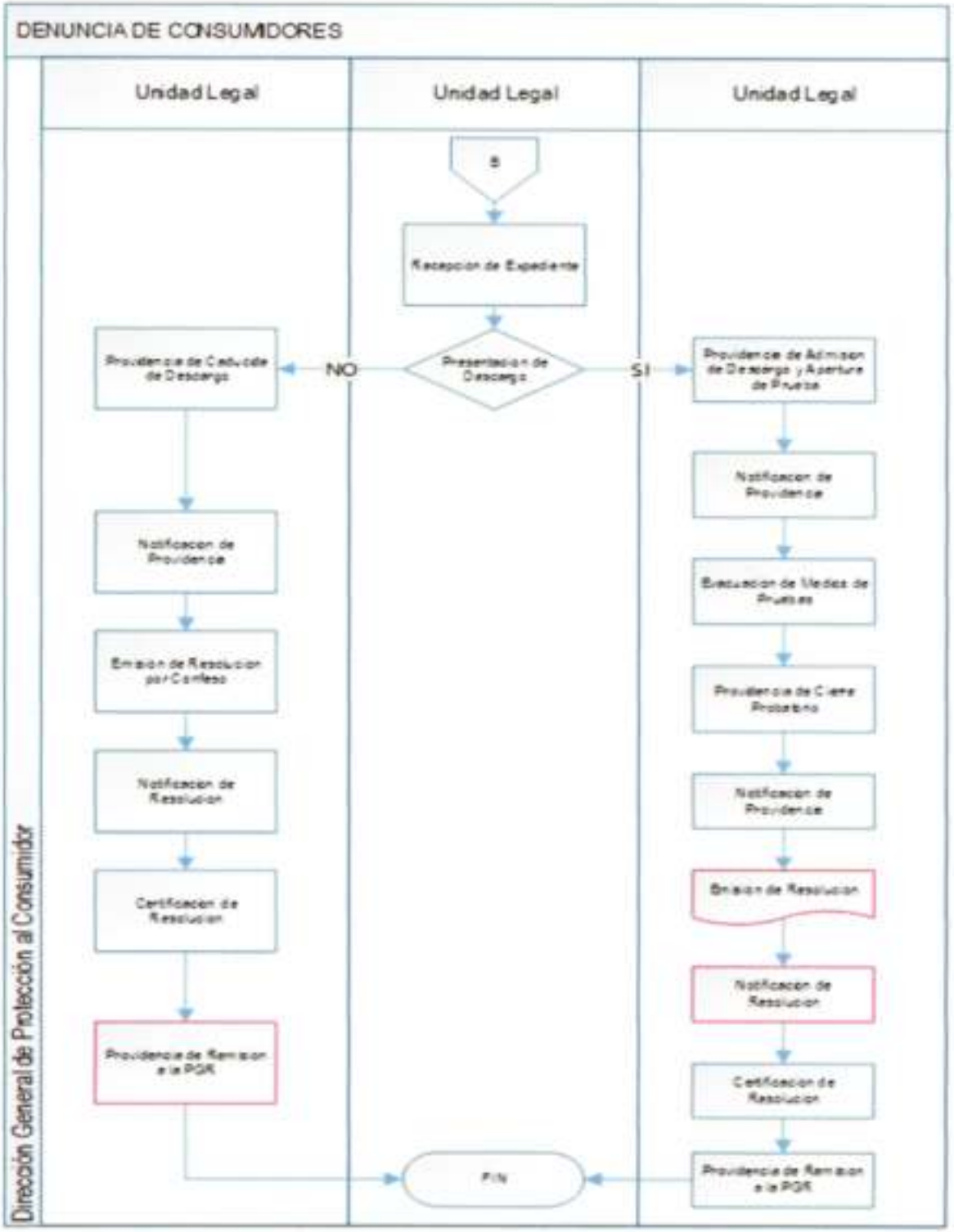
- Responsable de la entrega de los documentos legales en cada establecimiento comercial o por medios alternativos que se elaboren por parte del Departamento Legal.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Recepción de denuncia presencial/correo electrónico	Recepción de la denuncia	FD-DGPC	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	30 MINUTOS	Consumidores / Jefe y asistente del Departamento de Atención al Publico	CC-DGPC	CONSUMIDOR
2	Citación de ambas partes consumidor /proveedor	Elaborar la citaciones para ambas partes	CC-DGPC	2.1 El receptor DGPC deberá elaborar la cedula de citación y entregarla al consumidor 2.2 Asi mismo se elaborará un cedula de citación para la empresa en la cual se establece la fecha y hora de la audiencia de conciliación y esta deberá de ser firmada por la Sub-Dirección 2.3 Elaboración de expediente y remisión a la Sub Dirección	5DIAS	Secretaria del Departamento de Atención al Publico		CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Audiencia de conciliación	Realizar la audiencia de conciliatoria entre ambas partes		3.1 El auxiliar jurídico de la DGPC deberá elaborar el acta de conciliación mediante la cual se hace constar la comparecencia de las partes y si logran llegar a un acuerdo 3.2 El auxiliar jurídico dará un tiempo prudencial de 15 minutos para que ambas partes se presenten a la audiencia 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. Donde se elaborara una providencia vistos donde se analiza donde se analiza si la denuncia tiene méritos suficientes para continuar el trámite de ley correspondiente	1 Hora	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	AC-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	No comparecencia	Elaboración documentos legales	AC-DGPC PV-DGPC	4.1 Si no se hizo presente el denunciante (la persona que interpuso la denuncia) a la audiencia de conciliación. Se archivan las diligencias 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	1 Hora	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC		CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
5	Emisión de imputación	Emisión de imputación de los hechos	AC-DGPC	5.1 Se deberá elaborar el escrito de imputación y cédula de notificación de la imputación 5.2 Se deberá trasladar para revisión y firma a la oficina de la Subdirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor 5.3 Se deberá trasladar la notificación al representante de empresa denunciada	2 Días	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Director General de Protección al Consumidor Subdirector General de Protección al Consumidor Notificador DGPC	El-DGPC CM-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

6	Presentación de Descargo por parte de los apoderados	Presentación de Descargos por parte de los proveedores	ED-DGPC	6.1 La presentación de los descargos se hará en los 05 días hábiles posteriores a los de la notificación 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	6 Días	Apoderados legales de la empresa Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC		CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
7	No presentación de descargos	Elaboración de documentos	PCD-DGPC	7.1 Se elaborará una providencia de caducidad de descargos y cedula de notificación de providencia 7.2 Se trasladá a firma a la Sub Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor 7.3 Se Notificará la providencia de caducidad de descargos	3 días	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor	PCD-DGPC CNP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
8	En la presentación de descargos	Recepción de Descargos	PAD-DGPC	8.1 Elaboración de la providencia de admisión de descargos, apertura de pruebas y cedula de notificación de providencia 8.2 Se remite la providencia para revisión y firma de la providencia 8.3 Se notificará la providencia de admisión 8.4 Se deberá de evacuar lo medios de prueba plazo mismo de 10 días hábiles y máximo de 60 días 8.5 Trascurrido el plazo otorgado, se emite una providencia de cierre probatorio y cedula de notificación de providencia 8.6 Se notificará la providencia de cierre probatorio a través de los medios establecidos conforme a Ley de Procedimiento Administrativo	62 días 30 minutos máximo según la Ley de PC	Oficiales/Auxiliares jurídicos DGPC	PCP-DGPC CNCP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
9	Emisión de resolución	Emitir resolución	R-DGPC	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	30 días	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor Directora Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	R-DGPC CNR-DGPC CR-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
10	Remisión a PGR	Remisión de oficio y expediente a la Procuraduría	R-DGPC	11.1 Elaboración de constancias y providencia de apremio para remisión a la Procuraduría General de la República 11.2 Revisión y firma 11.3 Copia integra del expediente para remisión a la Secretaria General para certificación de la copia integra 11.4 Remisión a la Procuraduría General de la República para el cobro de las sanciones	10 días	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor Directora Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	C-DGPC PA-DGPC	PROCURADORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

10. Diagrama de flujo del procedimiento




DENUNCIA DE CONSUMIDORES
Unidad Legal
Unidad Legal
Unidad Legal
Dirección General de Protección al Consumidor
S
Recepcion de Expediente
Presentacion de Descargo
NO
SI
Providencia de Caducidad de Descargo
Providencia de Admision de Descargo y Apertura de Prueba
Notificacion de Providencia
Emision de Resolucion por Confeso
Notificacion de Resolucion
Certificacion de Resolucion
Providencia de Remision a la PGR
Notificacion de Providencia
Evacuacion de Medios de Pruebas
Providencia de Cierre Probatorio
Notificacion de Providencia
Emision de Resolucion
Notificacion de Resolucion
Certificacion de Resolucion
Providencia de Remision a la PGR
FIN

11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-08; NCI-TSC/223-08; NCI-TSC/224-01
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	DENUNCIA DE CONSUMIDORES
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	DENUNCIA DE CONSUMIDORES
OBJETIVO:	Ejecutar los medios alternativos de solución de conflictos defendiendo los derechos e intereses de los consumidores, ante los proveedores abusivos

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Recepción de denuncia presencial/correo electrónico	Que llene incorrectamente el formulario y no presente documentos soporte	3	3	A	El receptor deberá revisar que el formulario y los documentos soportes que se encuentren completos		Llamado de atención por escrito si no se revisa que le formulario y los documentos soporte se encuentre completos	2	2	B	ACEPTAR
2	Citación de ambas partes consumidor /proveedor	El consumidor no proporciona la Dirección precisa de la empresa	3	3	A	El receptor deberá revisar que el formulario y los documentos soportes que se encuentren completos		Llamado de atención por escrito si no se revisa que le formulario y los documentos soporte se encuentre completos	2	2	B	ACEPTAR
3	Audiencia de conciliación	Que se avería el equipo asignado	3	3	A	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados		Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	1	1	B	ACEPTAR
4	No comparecencia	Ningún riesgo										
5	Emisión de imputación	Traspapelen la imputación	3	3	A	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las imputaciones		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las imputaciones	2	2	B	ACEPTAR
6	Presentación de Descargo por parte de los apoderados	Ningún riesgo										
7	No presentación de descargos	Ningún riesgo										
8	En la presentación de descargos	Traspapelen los descargos	3	3	A	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los descargos		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los descargos	2	2	B	ACEPTAR
9	Emisión de resolución	Que no se notifique a las partes la resolución	2	3	M	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para realizar la debida notificación en tiempo y forma		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para realizar la debida notificación en tiempo y forma	2	2	B	ACEPTAR
10	Remisión a PGR	Remisión del expediente incompleto	2	2	B	Deberán verificar que el expediente se encuentre completo.		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos para realizar la entrega de los expedientes	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Zúniga	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahí Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o comparte, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Denuncia de Consumidores			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?	X		En este proceso si están involucrado el ciudadano
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público

14. Anexos

1.FORMATO DE PROCESO DE DENUNCIA

Desarrollo Económico

HONDURAS

DENUNCIA No. EXP.DGPC-D-

(No. Exp. Asignado por la Plataforma)

SE PRESENTA DENUNCIA, SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS.

SEÑOR DIRECTOR GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR,

DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE:

Yo: Sexo: F[ ] M[ ]

Rango de edad años: De 18 – 38[ ] De 39 – 59[ ] Más de 60[ ]

Estado civil: Profesión u Oficio:

Nacionalidad: Tarjeta de Identidad No:

Especifique si pertenece algún grupo Étnico:

Tiene algún tipo de discapacidad: SI[ ] NO[ ]

Dirección de domicilio, Barrio o Colonia:

Municipio: Departamento:

Teléfono No: Correo electrónico:

DATOS GENERALES DEL DENUNCIADO:

Con el debido respeto y en atención de lo dispuesto en los Artículos: 60, literal (b) y 61 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 75 y 76 de la Ley de Protección al Consumidor, comparezco ante usted presentando denuncia contra:

Con Dirección:

Municipio: Departamento:

RTN:

Correo electrónico: y

Teléfono No:

OBSERVACIONES:

HECHOS DENUNCIADOS

La denuncia debe ser redactada en forma clara y breve, detallando los hechos y estableciendo su petición

PETICION

Al señor Director General de Protección al Consumidor **PIDO:** Admitir la presente denuncia juntamente con los documentos que se acompañan, mandar a citar en legal y debida forma al Representante Legal de la empresa:

A fin de que me realice:

Se confiere Poder de representación: (No es obligatorio únicamente si loconsidera pertinente)

Asimismo, pido que, de no llegar a un arreglo conciliatorio con la Empresa Denunciada, esta Dirección emita la Resolución que en derecho corresponda.

A continuación, debe adjuntar los documentos de identificación (identidad, carné de residencia, pasaporte del denunciante y carnet de colegiación en caso de ser apoderado legal del denunciante y demás documentos que acrediten su representación), y los documentos que soporten su denuncia (factura y compra, recibo, comprobante de pago, contrato, depósito o transferencia, entre otro) los cuales debe ser adjuntos en formato jpg o pdf.

Tegucigalpa M.D.C. de de 20

Para constancia firmo la presente denuncia y doy fe de lo aquí expresado y de los documentos adjuntos

Nombre

Firma del Denunciante

2.FORMATO DE RESOLUCION

HONDURAS

Desarrollo Económico

RESOLUCIÓN No. DGPC-157-2023

SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DESARROLLO ECONÓMICO, DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, TEGUCIGALPA, MUNICIPIO DEL DISTRITO CENTRAL, A LOS SEIS (06) DÍAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRES (2023).

VISTO: Para resolver el Expediente Administrativo **No. DGPC-D-576-2022,** iniciado mediante denuncia interpuesta por el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, actuando en su condición de Denunciante, contra la Sociedad Mercantil **XXXXXXXXXXXXX**, Denunciada, ubicada en xxx, Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central.

RESULTA: Que en fecha diecisiete (17) de octubre del año dos mil veintidós (2022), el señor **XXXXXXXXXXXXX**, se hizo presente a la Dirección General de Protección al Consumidor a interponer denuncia en contra de la Sociedad Mercantil **XXXXXXXXXXXXX**, Denunciada, denuncia que consta lo siguiente: en fecha 26 de agosto estaba programado un viaje hacia Estados Unidos, ese mismo día se recibió un correo pidiendo reprogramar el viaje, ya que habían vendido el vuelo, cuando llego al aeropuerto, dijeron que era muy tarde y que no se podía viajar, evidenciando que ya no tenían cupo por sobre venta, teniendo que reprogramar el vuelo para el siguiente día y tampoco se pudo viajar porque dijeron que el pasaporte estaba en mal estado, habiendo viajado con el mismo pasaporte en otras ocasiones con la misma aerolínea, por lo que solicita se realice la devolución del valor pagado por el boleto que asciende a la cantidad de $ 500.00, pago de maletas, estadía y pago por reprogramación, junto con los siguientes documentos: 1. Copia de Documento Nacional de Identificación; 2. Copia de captura de pantalla de transacción por la cantidad de $ 242.10; 3. Copia de captura de pantalla de transacción por la cantidad de $ 40.00; 4. Copia de captura de pantalla de transacción por la cantidad de $ 99.00; 5. Copia de mensajes enviados por la aerolínea, denuncia admitida en fecha diecisiete (17) de octubre del año dos mil veintidós (2022).

CONSIDERANDO (01): Que en fecha dieciocho (18) de octubre del año dos mil veintidós (2022), la Dirección General de Protección al Consumidor, libro Cedula de Citación a la Sociedad Mercantil **XXXXXXXXXXXXX**, Denunciada, para que comparezcan a Audiencia de Conciliación el día **MARTES VEINTICINCO (25) DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS (2022) A LAS DOS Y QUINCE DE LA TARDE (02:15 P. M.)**, esto con el propósito de llegar a un acuerdo conciliatorio, la cual se entrega en fecha veinte (20) de octubre del año dos mil veintidós (2022), audiencia que se tuvo por no conciliada, por lo que se ordena realizar las diligencias previo a continuar con el trámite de Ley correspondiente.

CONSIDERANDO (02): Que en fecha doce (12) de julio del año dos mil veintidós (2022), la Dirección General de Protección al Consumidor, en vista que las partes no lograron un acuerdo conciliatorio en la Audiencia de Conciliación, realizada en fecha veintisiete (27) de octubre del año dos mil veintidós (2022), emitió **VISTO** donde ordena **IMPUTAR** a la Sociedad Mercantil

salida programada, por lo que se reprograma el viaje para el día veintiséis (26) de agosto del año dos mil veintidós (2022) y no se permite abordar, debido que presenta pasaporte y visa mutilados, no muestran con exactitud los datos del denunciante, comprobado en las copias presentadas por la parte denunciada, que corren en los folios 148 y 149 del expediente de mérito, fundamentado en el apartado 4.4.4.1. que establece lo siguiente: *xxx* ***puede negarse a transportar a cualquier cliente que viaje a través de cualquier frontera internacional si los documentos de viaje no están en orden***. - Por los antes expuesto esta Dirección General de Protección al Consumidor procede a declarar **SIN LUGAR** la presente denuncia.

POR TANTO:

En uso de las facultades de que esta investida esta **DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** y en aplicación de la legislación hondureña se fundamenta la siguiente resolución en los siguientes artículos 80, 82 de la Constitución de la República de Honduras; artículos 1, 7, 116, 120 de la Ley General de Administración Pública; artículos 1, 2, 3, 4, 6 numerales 5 y 20, 9 numerales 2, 20 numeral 16, 32 numerales 2, 3 y 4, 47, 75, 79, 80, 82, 84, 85, 86, 89, 90, 93, 94 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 49, 60 literal b, 67, 68, 69, 72, 83 y 89 de la Ley de Procedimiento Administrativo; artículos 1, 2, 84, 85, 86, 95, 96 y 97, del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **SIN LUGAR**, la presente Investigación Iniciada por Denuncia presentada por el señor **XXXXXXXXXXXXX**, actuando en su condición de Denunciante, contra la Sociedad Mercantil **XXXXXXXXXXXXX**, Denunciada, en virtud que el denunciante manifiesto haber recibido un correo pidiendo reprogramar el viaje ya que había sobre vendido el vuelo, siendo desvirtuado por el medio de prueba denominado documental consistente en copia de mapa de asientos de vuelo NK 1329, de fecha 25 de agosto de 2022, donde se verifica que no había sobre venta de pasajes aéreos, así mismo no se le permitió viajar al señor **XXXXXXXXXXXXX**, siendo que en fecha veinticinco (25) de agosto del año dos mil veintidós (2022), se presentó tarde al chequeo de vuelo, verificado en el documento denominado cierre de vuelo, en vista que el Contrato de Transporte presentado por la parte denunciada, estipula en el apartado 2.3.2. literal a) ***que para vuelos internacionales, xxx recomienda que los clientes lleguen al aeropuerto por lo menos tres (03) horas antes de la salida programada,*** por lo que se reprograma el viaje para el día veintiséis (26) de agosto del año dos mil veintidós (2022) y no se permite abordar, debido que presenta pasaporte y visa mutilados, no muestran con exactitud los datos del denunciante, comprobado en las copias presentadas por la parte denunciada, que corren en los folios 148 y 149 del expediente de mérito, fundamentado en el apartado 4.4.4.1. que establece lo siguiente: ***xxx puede negarse a transportar a cualquier cliente que viaje a través de cualquier frontera internacional si los documentos de viaje no están en orden***

HONDURAS

Desarrollo Económico

SEGUNDO: En contra de la presente resolución se podrá recurrir ante el Juzgado de Letras de lo Contencioso Administrativo, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha en que fuere notificada la misma. **NOTIFÍQUESE.**

DIRECTOR GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

3.FORMATO DE DESISTIMIENTO DE DENUNCIA

Desarrollo Económico

HONDURAS

DESISTIMIENTO DE DENUNCIA

Señor: Director General de Protección al Consumidor.

Yo, _____

En mi condición de Denunciante: comparezco ante usted para presentar **DESISTIMIENTO DE LA DENUNCIA** interpuesta, ante esta Dirección General de Protección al Consumidor, contra la Empresa: _____

_____ denuncia que consta bajo el Expediente No. DGPC _____ en virtud de haber llegado a un arreglo conciliatorio con la empresa denunciada consistente en:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

PIDO: Se archiven las presentes diligencias sin más trámite.

Tegucigalpa M.D.C a los_____ del mes de _____ del año 20___

_____ _____

Nombre **Firma del Denunciante**

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO LÍNEA 115

CÓDIGO
PR-DGPC-003

FECHA
OCTUBRE 202

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Oscar Pineda	Jefe de Atención al Publico	Departamento de Atención al Público	Octubre del 2023	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	

	Tramites Empresariales			
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento 75
2. Alcance del Procedimiento 75
3. Marco Legal del Procedimiento 75
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 75
5. Responsables del Procedimiento 75
6. Insumos del Procedimiento 76
7. Productos o Resultados del Procedimiento 76
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 76
9. Descripción del Procedimiento 77
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 77
11. Gestión del Riesgo 77
12. Elementos Transversales del Procedimiento 80
13. Bibliografía 80
14. Anexos 81
15. Control de Cambios al Procedimiento 81

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El denunciante deberá relatar los hechos de la supuesta infracción a la Ley de Protección al Consumidor.
- En el caso si la denuncia es procedente, se informará los canales para interponer su denuncia formal.
- En caso si la denuncia no es procedente se remitirá al ente que corresponde.
- Se atenderá en el horario establecido de atención.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de trabajo	Responsabilidad
Departamento de Atención al público	Oficial de Atención al público	Será el encargado de recepcionar las consultas, denuncias de la línea 115 y llevar un registro de las llamadas recibidas.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
CRC-DGPC	Registro control de denuncias o consultas	Nube	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de Términos

- **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.

Siglas

- **CRC-DGPC** (Registro control de denuncias o consultas)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Oficial de atención al público

- Deberá recibir las consultas o denuncias que verbalmente le manifieste el consumidor a través de la línea gratuita.
- Así mismo deberá informales los canales que podrá utilizar para interponer su denuncia.
- Y llevar el registro de las llamadas atendidas.

Jefe de verificación y vigilancia de mercado:

- Darle tramite a las denuncias de oficio que se le remitan.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Atención al consumidor vía telefónica	Recepción de denuncias, quejas e información hacia el consumidor		1.1 El receptor de la DGPC deberá recepcionar la denuncia vía telefónica de la línea gratuita 115.	5 minutos	Asistente de atención al Publico		CONSUMIDOR
2	Registro de control de denuncias o consultas	Llevar un control de las llamadas con la información que se solicita en cuadro de excel		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	5 minutos	Asistente de atención al Publico	CRC-DGPC	CONSUMIDOR
3	Remisión a Departamento de Verificación y vigilancia de mercado	Dar tramite a las denuncias	CRC-DGPC-01	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	2 días	Jefe de Verificación y vigilancia de mercado		CONSUMIDOR

10. Diagrama de flujo del procedimiento

11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Formulario 27 - SDE

PROCESO:	ATENCIÓN POR MEDIO DE LINEA 115
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	ATENCIÓN POR MEDIO DE LINEA 115
OBJETIVO:	Atención de denuncias y recepción de solicitudes de información sobre la Ley de Protección al Consumidor a nivel nacional.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Atención al consumidor vía telefónica	Ningun riesgo										
2	Registro de control de denuncias o consultas	Que el equipo se caiga	2	2	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados		Solicitar la revision periodica de los equipos utilizados	1	1	B	ACEPTAR
3	Remision a Departamentos DGPC	Que se traspapele la Remision	2	2	B	Dejar constancia la remision del traslado de la denuncia	Dejar constancia la remision del traslado de la denuncia		1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	José Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahy Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Atención de Denuncias Línea 115			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?	X		En este proceso si están involucrado el ciudadano
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		No incluye medidas para el PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

CUADRO CONTROL RECEPCIÓN DE DENUNCIAS LÍNEA 115

RECEPCION DE DENUNCIAS LINEA 115																			
												RECEPCIÓN DE LLAMADAS					PROCESO A SEGUIR		
NO	FECHA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	NUMERO DE ESTABLECIMIENTO	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO	NOMBRE DEL DENUNCIANTE	TELEFONO DEL DENUNCIANTE	IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE	CORREO DEL DENUNCIANTE	INFRACCION	DETALLES DE INFRACCION	VALIDA	NO VALIDA	CONSULTAS	INCOMPETENCIA	SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES	REMITIR A DPI	REMITIR PARA INSPECCION	REMITIR AL MP
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			

15. Control de Cambios al Procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO INSPECCIONES DE OFICIO

CÓDIGO
PR-DGPC-004

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martinez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento 86
2. Alcance del Procedimiento 86
3. Marco Legal del Procedimiento 86
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 86
5. Responsables del Procedimiento 86
6. Insumos del Procedimiento 87
7. Productos o Resultados del Procedimiento 87
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 87
9. Descripción del Procedimiento 88
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 90
11. Gestión del Riesgo 91
12. Elementos Transversales del Procedimiento 92
13. Bibliografía 93
14. Anexos 94
15. Control de Cambios al Procedimiento 96

1. Objetivo del procedimiento

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.

2. Alcance del procedimiento

Ejecutar en su totalidad las inspecciones de campo programadas para realizarlas en las empresas proveedoras de bienes y servicios en ciudades de mayor concentración comercial en el país.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- De acuerdo con la programación se realizarán las inspecciones diarias.
- El personal deberá utilizar su chaleco y su carnet.
- Deberá utilizar la documentación para realizar la inspección como ser la Autorización de ingreso y acta de inspección.
- Al momento de elaborar el acta de inspección deberá llenarla de manera: clara, veraz, legible y sin manchones.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Coordinar las Inspecciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Dirección Regional de Protección al Consumidor	Encargado de Inspectoria	Coordinar las Inspecciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional

Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Inspectores	Ejecutar las Inspecciones diarias en las empresas programas, verificando el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
AU-DGPC	Actas de autorización	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
AOI-DGPC	Acta de oficio de inspección	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
II-DGPC	Informe de inspección	Nube	Hasta su vida útil
E-DGPC	Expediente	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

- **AOI-DGPC** (Acta de oficio de inspección)
- **AU-DGPC** (Actas de autorización)

- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).

9. Descripción del Procedimiento

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado / Encargado de Inspectoría de la Dirección Regional de Protección al Consumidor

- Encargado de elaborar programación y coordinación de las inspecciones de campo.

Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado / Encargado de Inspectoría de la Dirección Regional de Protección al Consumidor

- Deberá recepcionar las autorizaciones y actas de inspección diarias que realicen los inspectores
- Elaborar informe diario y mensual de las actividades que se realicen.
- Iniciar el procedimiento correspondiente a ley mediante elaboración expediente de las empresas que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor.

Inspectores:

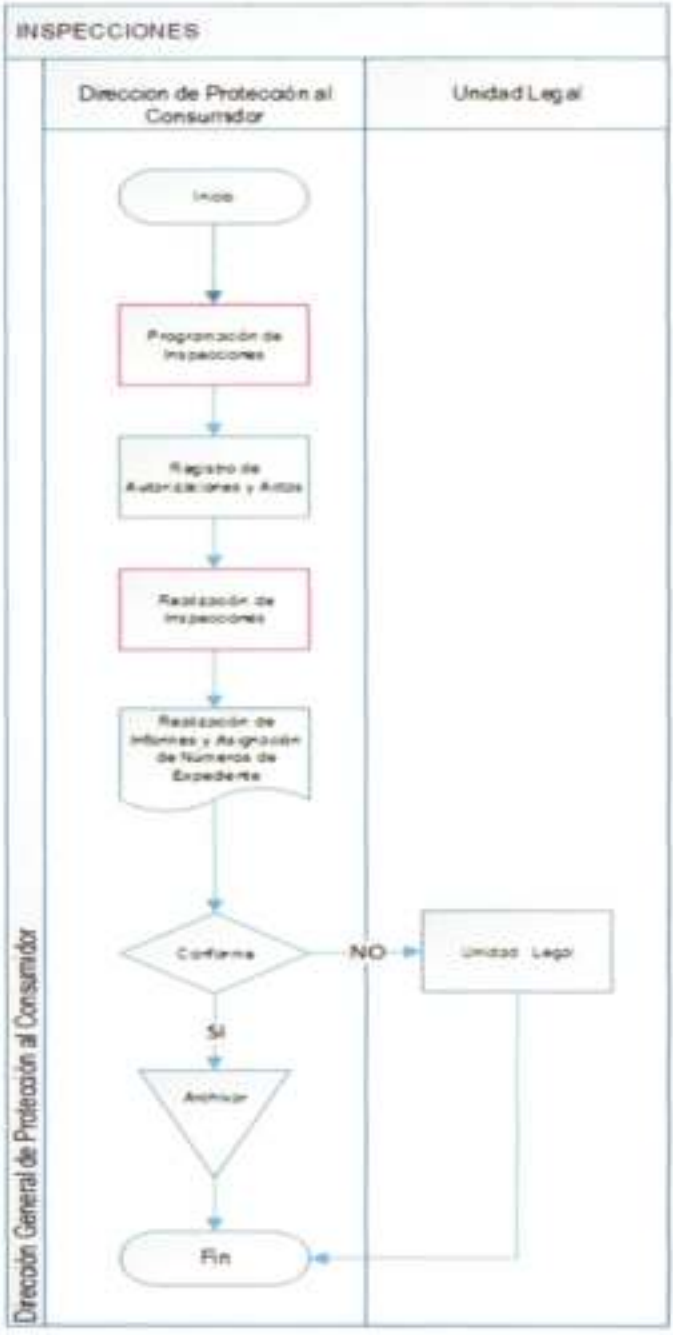
- Realizar las inspecciones diarias en los lugares según se establece la programación, con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.

Encargada de Archivo DGPC/DRPC

- Recepción de los expedientes de las inspecciones que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento para la continuación del proceso correspondiente a ley.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envía a:
1	Programación de inspecciones por rubro	Progamar las inspecciones		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	1 hora	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Directora DRPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Registro de autorizaciones y actas	Preparación antes de la jornada de inspecciones		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	1 hora	Asistente de Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
3	Realización de inspecciones	Verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento		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 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 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).	2 hora	Inspectores DGPC	AU-DGPC, AOI-DGPC	Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
4	Recepción de actas y Oficios de Inspecciones realizadas	Registro de documentación utilizada en las inspecciones de oficio	AU-DGPC, AOI-DGPC	4.1 Se recepciona 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.	1 hora	Asistente del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	RD-DGPC	Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
5	Informe Diario de inspecciones realizadas	Elaboración de informe de registro diario	RD-DGPC	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.	3 horas	Asistentes del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	E-DGPC	Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
6	Remisión de expedientes por oficio al Departamento Legal	Elaboración de expediente que presentan faltas	E-DGPC	6.1 Se clasificarán las actas de inspección que acrediten 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	1 Hora	Asistentes del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC		Unidad Legal
7	Control de Archivo	Registro de la actas de oficio en Libro de de control		7.1 Las Actas de inspección que no se encuentran infringiendo la Ley Protección al Consumidor serán clasificadas por rubro para su tramite de Archivo así mismo por fecha y número de oficio 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.	3 Hora	Encargado de Archivo DGPC	LCOA-DGPC	Unidad de Archivo

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	INSPECCIONES DE OFICIO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	INSPECCIONES DE OFICIO
OBJETIVO:	Realizar inspecciones en las diferentes empresas proveedoras de bienes y servicios, a fin de verificar el cumplimiento de la Ley de Proteccion al consumidor y su reglamento.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Realizar inspecciones en las diferentes empresas proveedoras de bienes y servicios, a fin de verificar el cumplimiento de la Ley de Proteccion al consumidor y su reglamento.	Que no se cumpla la programacion	2	2	B	Se tiene una programacion establecidad en los diferentes rubros	Se tiene programacion establecidad en los diferentes rubros		1	1	B	ACEPTAR
2	Registro de autorizaciones y actas	No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	2	2	B	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente		1	1	B	ACEPTAR
3	Ejecuccion del as inspecciones	No contar con la logistica necesaria para movilizar al personal.	3	3	A	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos		1	1	B	ACEPTAR
4	Recepción de actas y Oficios de inspecciones realizadas	Que se traspapele la documentacion	2	2	B	Recepcion de las actas utilizada en la jordad de trabajo	Recepción de las actas utilizada en la jordad de trabajo		1	1	B	ACEPTAR
5	Informe de inspecciones realizadas	No contar con equipo en buen estado	2	2	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados		Solicitar la revisión periodica de los equipos utilizados	1	1	B	ACEPTAR
6	Remisión de expedientes por oficio al Departamento Legal	Que se traspapele los expedientes	2	2	B	Se remitira el expediente al Departamento de Legal	Se remitirá el expediente al Departamento de Legal		1	1	B	ACEPTAR
7	Control de Archivo	Ningun riesgo										

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos.

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o comparte, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o comparte o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Inspecciones de oficio			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCION

Desarrollo Económico

HONDURAS

AUTORIZACIÓN DGPC 4746 / 2023

_____ de _____ de _____

Señores

Presente

De conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás instrumentos legales aplicables, esta Dirección General autoriza a: _____

_____

para que procedan a practicar inspección en su área comercial, administrativa, bodegas y áreas conexas, debiendo poner a disposición la información y documentación requerida por nuestros auditores.

Este oficio tiene vigencia por tres días (3) días a partir de la fecha.

_____

Director ó Sub-Director General

QUIEN NIEGIE O IMPIDA EL ACCESO A LOS AUDITORES DE LA DIRECCIÓN U OBSTACULICE SUS INVESTIGACIONES, INCURRIRÁ EN RESPONSABILIDAD Y SERÁN SANCIONADOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO.

El ingreso de los auditores deberá ser permitido únicamente al presentar el original de esta autorización, debiendo estar firmada, sellada y con su respectivo carnet de identificación.

Nº 50181

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre I.piso 8 y 9. Teléfono 2242-8341 ext. 34157 y 34154
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

sde.hn y direcciongeneraldeproteccionalconsumidor **@SDEHonduras** **sde.hn**

2.FORMATO DE ACTA DE INSPECCION

Desarrollo Económico

ACTA DE INSPECCIÓN

Nº-DGPC ________ Nº 01736

En la ciudad de ____________, Departamento de ____________ a los ______ del mes de ____________ del año ________ siendo las __________ horas, en representación de la Dirección General de Protección al Consumidor, los inspectores autorizados por el Director General o Subdirector General y debidamente identificados, en el ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables, procedieron a realizar inspección en la empresa denominada ______________________ RTN: ____________ propiedad de: ______________________ ubicada en ______________________

con teléfono: ____________ y correo electrónico: ____________ siendo atendidos por: ______________________ en su calidad de: ____________ Género: F___M___Otro________ Tipo de empresa________

Constatada la información referente a los datos oficiales de la empresa informamos que:

1.	Permitió el acceso a la empresa:	SI		NO		N/A	
2.	Proporcionó el permiso de operación:	SI		NO		N/A	
3.	Libro de quejas debidamente autorizado:	SI		NO		N/A	
4.	Precios de los productos visibles al consumidor:	SI		NO		N/A	
5.	Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:	SI		NO		N/A	
6.	Precios exhibidos incluyen ISV u otro:	SI		NO		N/A	
7.	Ofertas y promociones conformes:	SI		NO		N/A	
8.	Se verificó publicidad:	SI		NO		N/A	
9.	Productos vencidos:	SI		NO		N/A	
10.	Proporcionó toda la información solicitada:	SI		NO		N/A	
11.	Se verificó exactitud de los instrumentos de medición (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
12.	Se verificó la calidad de los combustibles (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
13.	Se verificó contenido neto de productos (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
14.	Verificación de requisitos de etiquetado: (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	

Se detallan otros hallazgos:______________________

Y para constancia de la inspección realizada se firma la presente acta siendo las __________ horas.

Nombre del Inspector	Firma	Nombre del Inspector	Firma

Nombre Representante de la Empresa	Firma	Sello

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, piso 8, Teléfono 2242-8340 extensión 38157, 38153, Línea 115
correo: Tegucigalpa M.D.C., Honduras C. A.
sde.hn / direcciongeneraldeproteccionalconsumidor @SDEHonduras sde.hn

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN DE OFICIO

CÓDIGO
PR-DGPC-005

FECHA
OCTUBRE 2023

Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Claudia Barahona	Coordinadora del Departamento Legal	Departamento Legal DGPC	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	

	Tramites Empresariales			
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquia	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 101
2. Alcance del Procedimiento 101
3. Marco Legal del Procedimiento 101
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 101
5. Responsables del Procedimiento 101
6. Insumos del Procedimiento 102
7. Productos o Resultados del Procedimiento 102
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 102
9. Descripción del Procedimiento 103
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 106
11. Gestión del Riesgo 107
12. Elementos Transversales del Procedimiento 108
13. Bibliografía 109
14. Anexos 110
15. Control de Cambios al Procedimiento 115

1. Objetivo del procedimiento

Ejecutar los procedimientos legales sujetos Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento y Leyes supletorias con el fin de evitar abusos por parte de los proveedores hacia los consumidores.

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Decreto No.152-87	Ley de Procedimiento Administrativo
4	Decreto No.211-2006	Código Procesal Civil

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- Se presentan los inspectores debidamente identificados y luego solicitando autorización para el ingreso al establecimiento a inspeccionar.
- Ejecución de labor de campo finalizando con levantamiento de acta donde especifican los hallazgos encontrados.
- Se realiza análisis del acta para determinar si hay infracción o no a la LPC.
- Se elaborará providencia de imputación.
- Se deja la notificación a cualquier empleado del establecimiento.
- En caso de revisar el expediente deberá acreditar la representación con documentación fehaciente.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento Legal	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/ DRPC	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
Dirección General y Sub-Dirección	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma
Departamento Legal	Notificador DGPC/DRPC	Responsable de la entrega de los documentos legales que se elaboren por parte de Legal.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
E-DGPC	Expediente	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
R-DGPC	Resolución	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **Caducidad:** Es la extinción de un acto por el transcurso del tiempo estipulado sin que el interesado haya realizado las acciones requeridas por la Administración. Siempre ocurre en procedimientos iniciados a solicitud del interesado.
- **Evacuar:** Tramitar una diligencia de procedimiento
- **Infractores**: 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.
- **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.
- **Resolución administrativa:** Acto administrativo que pone fin a un procedimiento por el que el órgano competente decide todas las cuestiones planteadas en el mismo.

Siglas

- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)
- **R-DGPC** (Resolución)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado / Dirección Regional de Protección al Consumidor

- Remitir el expediente generado por oficio al área legal

Encargada de archivo DGPC/ DRPC

- Admitir los expedientes de oficio que incumplan con la Ley.

Oficial y Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/ DRPC

- Elaborar los documentos legales como ser imputaciones, providencias, resoluciones del proceso administrativo.

Director(a) y Subdirector(a)

- Responsables de la revisión final de cada documento legal elaborado y estampar la firma en los documentos legales.

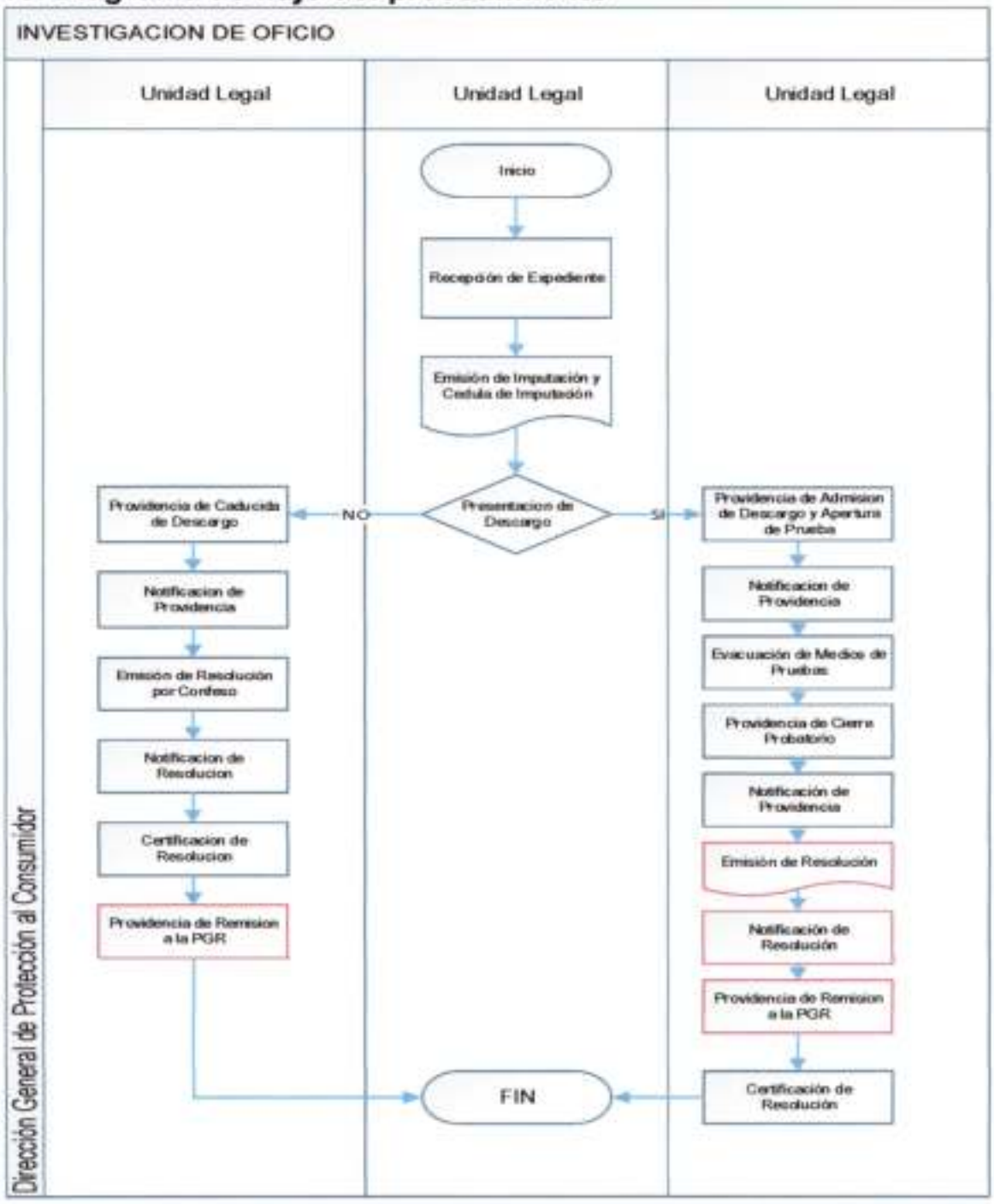
Notificador DGPC / DRPC

- Responsable de la entrega de los documentos legales en cada establecimiento comercial o por medios alternativos que se elaboren por parte del Departamento Legal

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Recepción del Expediente	Traslado de investigación de oficio		1.1 Se recepcionara 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	20 minutos	Encargado de archivo DGPC	E-DGPC	Unidad de Archivo
2	Emisión de Imputación	Se emite la imputación y notificación	E-DGPC	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 y/o Dirección General de Protección al Consumidor 2.3 Se deberá trasladar la notificación al representante de empresa denunciada	2 Días	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Director General de Protección al Consumidor Subdirector General de Protección al Consumidor Notificador DGPC	ED-DGPC CIN-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Presentación de Descargo por parte de los apoderados	Recepción de Descargos	ED-DGPC	3.1 La presentación de los descargos se hará en los 05 días hábiles posteriores a los de la notificación. 3.2 La no presentación de descargos durante el tiempo que se establece 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	6 Días	Apoderados legales de la empresa Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC		CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	No presentación de descargos	Elaboración de documentos	PCD-DGPC	4.1 Se elaborará una providencia de caducidad de descargos y cedula de notificación de providencia 4.2 Se traslada a firma a la Sub Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor 4.3 Se Notificará la providencia de caducidad de descargos	2 días 30 minutos	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor	PCD-DGPC CNP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

5	En la presentación de descargos	Recepción de Descargos	PAD-DGPC	5.1 Elaboración de la providencia de admisión de descargos, apertura de pruebas y cedula de notificación de providencia 5.2 Se remite la providencia para revisión y firma de la providencia 5.3 Se notificará la providencia de admisión. 5.4 Se deberá de evacuar lo medios de prueba plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días. 5.5 Transcurrido el plazo otorgado, se emite una providencia de cierre probatorio y cedula de notificación de providencia 5.6 Se notificará la providencia de cierre probatorio a través de los medios establecidos conforme a Ley de Procedimiento Administrativo	62 días 30 minutos máximo según la Ley de PC	Oficiales/Auxiliares jurídicos DGPC	POP-DGPC CMCP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
6	Emisión de resolución	Emitir resolucion	R-DGPC	7.1 Emitir resolución 7.2 Revisión de Resolución 7.3 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 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 Resolucion 7.7 Revisión de la Certificación de la Resolución y luego traslado a firma	30 días	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor Directora Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	R-DGPC CMR-DGPC CR-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
7	Remisión a PGR	Remitir oficio y expediente a la Procuraduría para su cobro	R-DGPC	8.1 Elaboración de constancia y providencia de aprobar 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	10 días	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor Directora Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	C-DGPC PA-DGPC	PROCURADORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE OFICIO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE OFICIO
OBJETIVO:	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.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Recepción del Expediente	Traspapelen la expediente	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los expedientes		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los expedientes	1	1	B	ACEPTAR
2	Emisión de imputación	Traspapelen la imputacion	3	3	A	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las imputaciones		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las imputaciones	2	2	B	ACEPTAR
3	Presentacion de Descargo por parte de los apoderados	Ningun riesgo										
4	No presentacion de descargos	Ningun riesgo										
5	En la presentacion de descargos	Traspapelen los descargos	3	3	A	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los descargos		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los descargos	2	2	B	ACEPTAR
6	Emisión de resolucion	Que no se notifique a las partes la resolucion	2	3	M	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para realizar la debida notificacion en tiempo y forma		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para realizar la debida notificacion en tiempo y forma	2	2	B	ACEPTAR
7	Remisión a PGR	Remisión del expediente incompleto	2	2	B	Deberan verificar que el expediente se encuentre completo		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos para realizar la entrega de los expedientes	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Tejeda	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas: Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas: Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Investigación de Oficio			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE IMPUTACION Y CEDULA DE NOTIFICACION

Desarrollo Económico

HONDURAS

IMPUTACION

SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DESARROLLO ECONOMICO, DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, EN LA CIUDAD DE_____, DEPARTAMENTO DE_____ A LOS _____DEL MES DE _____DEL AÑO DOS MIL VEINTITRES

VISTO: Las diligencias por investigación iniciada de Oficio contra la Empresa Mercantil: _____propiedad de: _____porta dor(a) de la tarjeta de Identidad No._____ RTH_____ hecho constatado mediante Permiso de Operación Vigente otorgado por la Autoridad Competente o Escritura Pública de Constitución de Sociedad Mercantil o Comerciante Individual y con domicilio en:_____, por lo que, en virtud de la supuesta infracción encontrada por inspección realizada por personal de esta Dirección en fecha_____ y según consta en acta de Inspección N°_____. Por lo cual esta Dirección General **IMPUTA** a la Empresa Mercantil Denominada:_____ **POR**_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____,Para que en el término de cinco (5) días hábiles, presente por escrito su descargo y proponga las pruebas en defensa de su derecho, por medio de su **REPRESENTANTE PROCESAL**, plazo que empezara a correr a partir del día siguiente que tuviere lugar la notificación de la presente; dentro de los cuales podrá tomar vistas de las actuaciones. **HACIENDO LA ADVERTENCIA QUE LA NO PRESENTACIÓN DE DESCARGOS IMPLICARA LA INEXISTENCIA DE HECHOS CONTROVERTIDOS Y LA ACEPTACIÓN DE LOS HECHOS QUE SE LE IMPUTAN**. Artículos 1, 2, 3, 4 6 numeral 16, 19 numeral 6, _____de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 85, 86 y 90 de su Reglamento; artículos 22, 25, 26, 43, 45, 54, 55 y 56 de la Ley de Procedimiento Administrativo. **NOTIFIQUESE**.

PROTECCION AL CONSUMIDOR

Desarrollo Económico

HONDURAS

CEDULA DE NOTIFICACION Y EMPLAZAMIENTO

En la Ciudad de _____Departamento de_____, a los _____días del mes de _____del año _____ siendo las _____esta Dirección General de Protección al Consumidor, de la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico a la Empresa Mercantil: _____propiedad de _____portador (a) de la tarjeta de Identidad N°_____, hace saber de la providencia de **IMPUTACION** fecha_____ de _____ del 2023, emitida por esta Dirección General, de la cual se acompaña Original adjunta a la presente cedula de notificación y emplazamiento, para que dentro del término de **CINCO (5)** días hábiles, contados a partir del día siguiente a su notificación conteste por medio de su **REPRESENTANTE PROCESAL** la imputación que mediante la presente se le notifica, debiendo para tal fin, exponer cuanto estime conveniente, además de proponer en dicho escrito de presentación de descargos todos los medios de pruebas de los cuales pretenda valerse en defensa de su derecho. **SE LE HACE SABER QUE LA NO PRESENTACION DE DESCARGOS IMPLICARA LA INEXISTENCIA DE HECHOS CONTROVERTIDOS Y LA ACEPTACION DE LOS HECHOS QUE SE LE IMPUTAN.**- Artículos Nº 1, 2, 3, 4, 6 numeral 16, 19 numeral 6, y_____de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 85, 86 y 90 de su Reglamento; artículos 22, 25, 28, 43, 45, 54, 55 Y 56 de la Ley de Procedimiento Administrativo. **NOTIFIQUESE**

Nombre de quien Recibe **Nombre y Firma del Notificante**

Firma y Sello de la Empresa Imputada

_____ _____

_____ _____

2.FORMATO DE RESOLUCION

HONDURAS

Desarrollo Económico

RESOLUCIÓN No. DGPC-157-2023

SECRETARÍA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DESARROLLO ECONÓMICO, DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, TEGUCIGALPA, MUNICIPIO DEL DISTRITO CENTRAL, A LOS SEIS (06) DÍAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRES (2023).

VISTO: Para resolver el Expediente Administrativo **No. DGPC-D-576-2022,** iniciado mediante denuncia interpuesta por el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, actuando en su condición de Denunciante, contra la Sociedad Mercantil **XXXXXXXXXXXXX**, Denunciada, ubicada en xxx, Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central.

RESULTA: Que en fecha diecisiete (17) de octubre del año dos mil veintidós (2022), el señor **XXXXXXXXXXXXX**, se hizo presente a la Dirección General de Protección al Consumidor a interponer denuncia en contra de la Sociedad Mercantil **XXXXXXXXXXXXX**, Denunciada, denuncia que consta lo siguiente: en fecha 26 de agosto estaba programado un viaje hacia Estados Unidos, ese mismo día se recibió un correo pidiendo reprogramar el viaje, ya que habían vendido el vuelo, cuando llegó al aeropuerto, dijeron que era muy tarde y que no se podría viajar, evidenciando que ya no tenían cupo por sobre venta, teniendo que reprogramar el vuelo para el siguiente día y tampoco se pudo viajar porque dijeron que el pasaporte estaba en mal estado, habiendo viajado con el mismo pasaporte en otras ocasiones con la misma aerolínea, por lo que solicita se realice la devolución del valor pagado por el boleto que asciende a la cantidad de $.500.00, pago de maletas, estadía y pago por reprogramación, junto con los siguientes documentos: 1. Copia de Documento Nacional de Identificación; 2. Copia de captura de pantalla de transacción por la cantidad de $.242.10; 3. Copia de captura de pantalla de transacción por la cantidad de $.46.00; 4. Copia de captura de pantalla de transacción por la cantidad de $.99.00; 5. Copia de mensajes enviados por la aerolínea, denuncia admitida en fecha diecisiete (17) de octubre del año dos mil veintidós (2022).

CONSIDERANDO (01): Que en fecha dieciocho (18) de octubre del año dos mil veintidós (2022), la Dirección General de Protección al Consumidor, libró Cédula de Citación a la Sociedad Mercantil **XXXXXXXXXXXXX**, Denunciada, para que compareciera a Audiencia de Conciliación el día **MARTES VEINTICINCO (25) DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS (2022) A LAS DOS Y QUINCE DE LA TARDE (02:15 P. M.)**, esto con el propósito de llegar a un acuerdo conciliatorio, la cual se entrega en fecha veinte (20) de octubre del año dos mil veintidós (2022), audiencia que se tuvo por no conciliada, por lo que se ordena analizar las diligencias previo a continuar con el trámite de Ley correspondiente.

CONSIDERANDO (02): Que en fecha doce (12) de julio del año dos mil veintidós (2022), la Dirección General de Protección al Consumidor, en vista que las partes no lograron un acuerdo conciliatorio en la Audiencia de Conciliación, realizada en fecha veintisiete (27) de octubre del año dos mil veintidós (2022), emitió **VISTO** donde ordena **IMPUTAR** a la Sociedad Mercantil

salida programada, por lo que se reprograme el viaje para el día veintiséis (26) de agosto del año dos mil veintidós (2022) y no se permite abordar, debido que presenta pasaporte y visa mutilados, no muestran con exactitud los datos del denunciante, comprobado en las copias presentadas por la parte denunciada, que corren en los folios 148 y 149 del expediente de mérito, fundamentado en el apartado 4.4.4.1. que establece lo siguiente: ***xxx puede negarse a transportar a cualquier cliente que viaje a través de cualquier frontera internacional si los documentos de viaje no están en orden.*** - Por los antes expuesto esta Dirección General de Protección al Consumidor procede a declarar **SIN LUGAR** la presente denuncia.

POR TANTO:

En uso de las facultades de que esta investida esta **DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** y en aplicación de la legislación hondureña se fundamenta la siguiente resolución en los siguientes artículos 80, 82 de la Constitución de la República de Honduras, artículos 1, 7, 116, 120 de la Ley General de Administración Pública, artículos 1, 2, 3, 4, 6 numerales 3 y 20, 9 numerales 2, 20 numeral 16, 32 numerales 2, 3 y 4, 47, 75, 79, 80, 82, 84, 85, 86, 89, 90, 93, 94 de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 49, 60 literal b, 67, 68, 69, 72, 83 y 89 de la Ley de Procedimiento Administrativo, artículos 1, 2, 84, 85, 86, 95, 96 y 97, del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **SIN LUGAR,** la presente Investigación Iniciada por Denuncia presentada por el señor **XXXXXXXXXXXXX**, actuando en su condición de Denunciante, contra la Sociedad Mercantil **XXXXXXXXXXXXX,** Denunciada, en virtud que el denunciante manifiesta haber recibido un correo pidiendo reprogramar el viaje ya que había sobre vendido el vuelo, siendo desvirtuado por el medio de prueba denominado documental consistente en copia de mapa de asientos de vuelo NK 1329, de fecha 25 de agosto de 2022, donde se verifica que no había sobre venta de pasajes aéreos, así mismo no se le permitió viajar al señor **XXXXXXXXXXXXX**, siendo que en fecha veinticinco (25) de agosto del año dos mil veintidós (2022), se presentó tarde al chequeo de vuelo, verificado en el documento denominado cierre de vuelo, en vista que el Contrato de Transporte presentado por la parte denunciada, estipula en el apartado 2.3.2. literal a) ***que para vuelos internacionales, xxx recomienda que los clientes lleguen al aeropuerto por lo menos tres (03) horas antes de la salida programada,*** por lo que se reprograme el viaje para el día veintiséis (26) de agosto del año dos mil veintidós (2022) y no se permite abordar, debido que presenta pasaporte y visa mutilados, no muestran con exactitud los datos del denunciante, comprobado en las copias presentadas por la parte denunciada, que corren en los folios 148 y 149 del expediente de mérito, fundamentado en el apartado 4.4.4.1. que establece lo siguiente: ***xxx puede negarse a transportar a cualquier cliente que viaje a través de cualquier frontera internacional si los documentos de viaje no están en orden***

HONDURAS

Desarrollo Económico

SEGUNDO: En contra de la presente resolución se podrá recurrir ante el Juzgado de Letras de lo Contencioso Administrativo, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha en que fuere notificada la misma. **NOTIFÍQUESE.**

DIRECTOR GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico
Gobierno de la República

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE

CÓDIGO
PR-DGPC-006

FECHA
OCTUBRE 2023

Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Ariana Sulay García	Encargada de Archivo	Archivo DGPC	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	

Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 120
2. Alcance del Procedimiento 120
3. Marco Legal del Procedimiento 120
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 120
5. Responsables del Procedimiento 121
6. Insumos del Procedimiento 121
7. Productos o Resultados del Procedimiento 121
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 121
9. Descripción del Procedimiento 122
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 124
11. Gestión del Riesgo 125
12. Elementos Transversales del Procedimiento 126
13. Bibliografía 127
14. Anexos 127
15. Control de Cambios al Procedimiento 127

1. Objetivo del procedimiento

Custodia y asignación de los expedientes ingresados a la Dirección General de Protección al Consumidor a través de las vias de denuncias de los consumidores e investigaciones de oficio.

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El auxiliar de archivo entregara al inicio de la semana a los oficiales / auxiliares jurídicos los expedientes para continuar con el trámite pertinente.
- El Encargado de Archivo, deberá de remitirlo mediante libro fisico y digital los expedientes.
- Cuando el Departamento Legal remita un expediente a la Unidad de Archivo deberá ser a través de libro de control.

5. Responsables del procedimiento

Unidad de archivo	Encarga de Archivo y Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio o por denuncia para continuar con el proceso administrativo.
Dirección General y Sub-Dirección	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma
Departamento Legal	Oficial o Auxiliares jurídicos de 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

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
E-DGPC	Expediente	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

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

Siglas

- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Encargada de Archivo DGPC/DRPC

- Admitir los expedientes de oficio y denuncia que incumplan con la Ley.
- Posterior mente los expedientes serán remitidos al Departamento Legal para continuar el proceso administrativo.
- Se remitirán los expedientes a Subdirección para su revisión y firma.
- Los expedientes deberán regresar a la custodia de archivo de la DGPC.

Oficial y Auxiliares jurídicos de Departamento Legal

- Deberá retornar los expedientes al encargado de archivo de la DGPC.

Director(a) y Subdirector(a)

- Deberá retornar los expedientes al encargado de archivo de la DGPC.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Recepción del Expediente	Recepción de documentos legales	E-DGPC	1.1 Se recepcionara los expedientes de las investigaciones de oficio y de denuncia	20 minutos	Encargado de archivo DGPC/DRPC	E-DGPC	Unidad de Archivo
2	Asignación de expedientes	Se asignan los respectivos expedientes para su trabajo	E-DGPC	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.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC/DRPC	E-DGPC	Unidad Legal
3	Registro de expedientes	Registro y control de la asignacion de los expedientes	E-DGPC	3.1 El receptor deberá de llevar un control en físico y digital de los expedientes asignados.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC/DRPC	E-DGPC	Unidad Legal
4	Recepción de expedientes trabajados	Se retornará los expedientes que fueron asignados al personal jurídico	E-DGPC	4.1 Los auxiliares jurídicos deberán de entregar los expedientes trabajados durante la jornada laboral	20 minutos	Encargado de archivo DGPC Auxiliares jurídicos DGPC	E-DGPC	Unidad Legal
5	Traslado para revisión y firma	Se pasaran a revisión y a firma de la autoridad superior	E-DGPC	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	20 minutos	Encargado de archivo DGPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor	E-DGPC	Sub Dirección General de Protección al Consumidor
6	Recepción de expedientes revisados y firmados	Los expedientes revisados y firmado seran de nuevo trasladados archivo	E-DGPC	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.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor	E-DGPC	Sub Dirección General de Protección al Consumidor
7	Ingresarlo al archivo	Se trasladaran archivo	E-DGPC-04	7.1 Los expedientes deberán de ser ingresados al archivo para la custodia y seguir el proceso que corresponde	20 minutos	Encargado de archivo DGPC	E-DGPC	Unidad de Archivo

10. Diagrama de flujo del procedimiento

11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	PROCESO DE ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PROCESO DE ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE
OBJETIVO:	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.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Recepcion del Expediente	Ningun riesgos										
2	Asignacion de expedientes	Que no se asignen los expediente	2	2	B	Horarios definidos de atencion al publico y servicio en todo momento	Horarios definidos de atencion al publico y servicio en todo momento		1	1	B	ACEPTAR
3	Registro de expedientes	Traspapelen el expediente	2	3	M	Llamado de atencion verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente		Llamado de atencion verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	1	2	B	ACEPTAR
4	Recepcion de expedientes trasapados	Traspapelen el expediente	2	2	B	Horarios definidos de atencion al publico y servicio en todo momento	Horarios definidos de atencion al publico y servicio en todo momento		1	1	B	ACEPTAR
5	Traslado para revisión y firma	Que no se traslade en tiempo y forma	2	3	M	Llamado de atencion verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente		Llamado de atencion verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	1	2	B	ACEPTAR
6	Recepción de expedientes revisados y firmados	Traspapelen el expediente	2	2	B	Horarios definidos de atencion al publico y servicio en todo momento	Horarios definidos de atencion al publico y servicio en todo momento		1	1	B	ACEPTAR
7	Ingresarlo al archivo	Ningun riesgos										

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	José Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo, Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Actualización e Inventario de Expediente			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		No incluye medidas para el PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

No aplica

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS

CÓDIGO
PR-DGPC-007

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martinez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 132
2. Alcance del Procedimiento 132
3. Marco Legal del Procedimiento 132
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 132
5. Responsables del Procedimiento 132
6. Insumos del Procedimiento 133
7. Productos o Resultados del Procedimiento 133
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 134
9. Descripción del Procedimiento 135
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 137
11. Gestión del Riesgo 138
12. Elementos Transversales del Procedimiento 139
13. Bibliografía 140
14. Anexos 141
15. Control de Cambios al Procedimiento 144

1. Objetivo del procedimiento

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.

2. Alcance del procedimiento

Esta actividad se realiza por el oficiales de metrología en las diferentes empresas a 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.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	RTCA01.01.11:06	Reglamento Técnico Centroamericano de Pre empacado.

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- De acuerdo con la programación se realizarán las inspecciones diarias.
- El personal deberá utilizar su chaleco y su carnet.
- Deberá utilizar la documentación para realizar la inspección como ser la Autorización de ingreso y acta de inspección.
- Al momento de elaborar el acta de inspección deberá llenarla de manera: clara, veraz, legible y sin manchones

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Planificar y Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y	Asistente de Departamento de verificación y vigilancia	Apoyará con las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su

Vigilancia de Mercado		Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	Verificar el contenido neto declarado en los productos pre empacados cumplan con los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y Nacionales vigentes
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
AU-DGPC	Actas de Autorización	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
AOI-DGPC	Acta de Oficio de Inspección	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
FV-DGPC	Formato de Verificación	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
IV-DGPC	Informe de Verificación	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
E-DGPC	Expediente	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

- **AOI-DGPC** (Acta de oficio de inspección)
- **AU-DGPC** (Actas de autorización)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)
- **FV-DGPC** (Formato de verificación)
- **IV-DGPC** (Informe de verificación)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado

- Encargado de elaborar programación y coordinación de las inspecciones de campo.

Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

- Deberá recepcionar las autorizaciones y actas de inspección diarias que realicen los inspectores
- Elaborar informe diario y mensual de las actividades que se realicen.
- Iniciar el procedimiento correspondiente a ley mediante elaboración expediente de las empresas que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor.

Oficiales de Unidad de Metrología Legal:

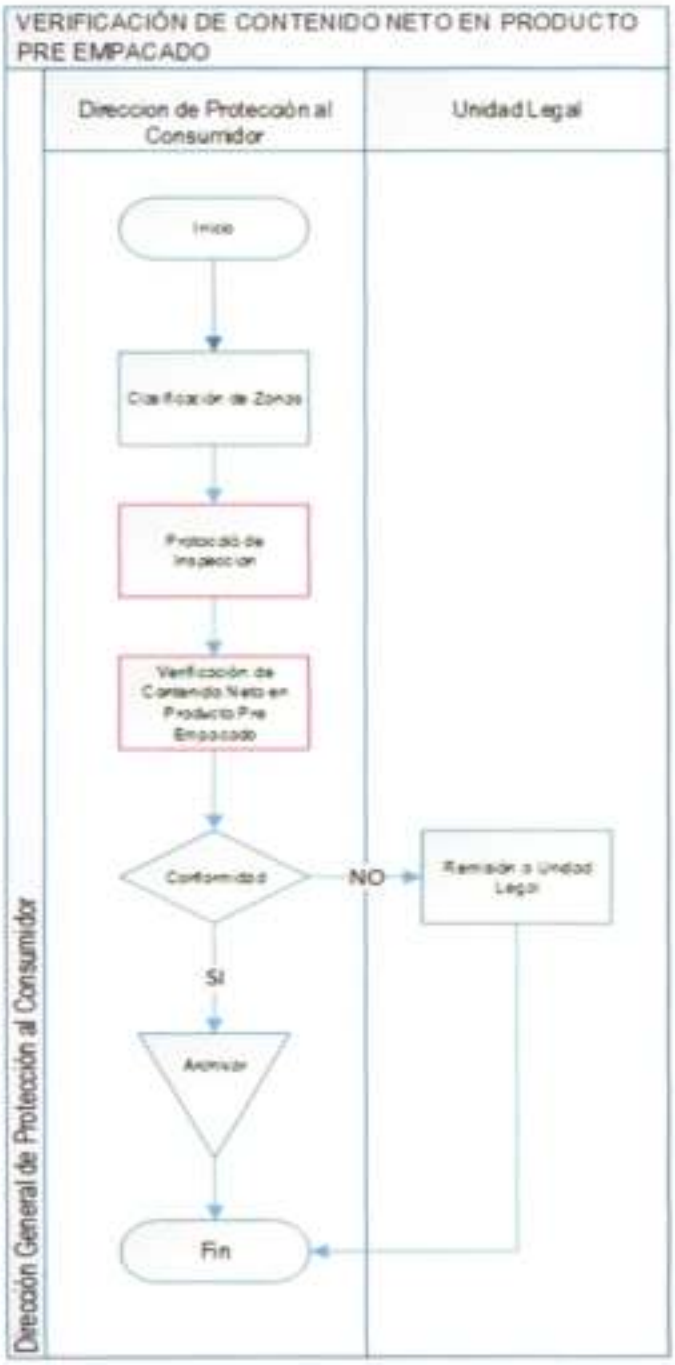
- Realizar las verificaciones diarias en los lugares según se establece la programación.

Encargada de Archivo DGPC

- Recepción de los expedientes de las inspecciones que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento para la continuación del proceso correspondiente a ley.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Clasificación de zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Mapeo general de industrias 1.2 Ubicación 1.3 Selección por rubros ya sea industria nacional o distribuidora 1.4 Identificación de empresas no conformes con el RTCA de pre empacados 1.5 Programar las verificaciones en las demás industrias para el aseguramiento de las unidades declaradas 1.6 Tener listas la Ley, Reglamento, formatos de verificación, acta autorización	8 horas Una vez al mes	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de verificación y vigilancia		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC AOI-DGPC	2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigno 2.2 El personal se identificara (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa 2.3 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 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)	40 min	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Verificación de Contenido Neto productos pre empacados	Se realiza el procedimiento establecido en el RTCA		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 adecuadas o laboratorio de metrología o sea compleja la medición las muestras serán trasladas al Laboratorio de Metrología Legal de la DGPC. 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	4 horas	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conformidad / no conformidad	Realizar informe técnico	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1 Se Realizará un informe técnico de la conformidad o no de los productos verificados 4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar 4.3 En caso de estar no conforme se da traslado a la Departamento Legal DGPC para continuación de trámite	1 hora	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	RD-DGPC E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO
OBJETIVO:	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 declaradas en las etiquetas; garantizando de esta manera que el valor pagado por los consumidores sea una retribución justa del valor pagado.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Clasificación de zonas	Que no se cumpla la programacion	2	2	B	Llevar una programacion de las zona	Llevar una programacion de las zona		1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de Inspeccion	No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente		2	2	B	ACEPTAR
3	Verificación de Contenido Neto productos pre empacados	No contar con la logistica necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones	3	3	A	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente		2	2	B	ACEPTAR
4	Conformidad / no conformidad	Ningun riesgo										

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Tarres	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Verificación de Contenido Neto en Productos Pre empacados

Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla terna Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCION

Desarrollo Económico

HONDURAS

AUTORIZACIÓN DGPC 4746 / 2023

_____ de _____ de _____

Señores

Presente

De conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás instrumentos legales aplicables, esta Dirección General autoriza a: _____

_____

para que procedan a practicar inspección en su área comercial, administrativa, bodegas y áreas conexas, debiendo poner a disposición la información y documentación requerida por nuestros auditores.

Este oficio tiene vigencia por tres días (3) días a partir de la fecha.

_____

Director ó Sub-Director General

QUIEN NIEGIE O IMPIDA EL ACCESO A LOS AUDITORES DE LA DIRECCIÓN U OBSTACULICE SUS INVESTIGACIONES, INCURRIRÁ EN RESPONSABILIDAD Y SERÁN SANCIONADOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO.

El ingreso de los auditores deberá ser permitido únicamente al presentar el original de esta autorización, debiendo estar firmada, sellada y con su respectivo carnet de identificación.

Nº 50181

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre I,piso 8 y 9. Teléfono 2242-8341 ext. 34157 y 34154
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
sde.hn y direcciongeneraldeproteccionalconsumidor **@SDEHonduras** **sde.hn**

www.sde.gob.hn

2.FORMATO DE ACTA DE INSPECCION

Desarrollo Económico

ACTA DE INSPECCIÓN

Nº-DGPC Nº 01736

En la ciudad de _____, Departamento de _____ a los _____ del mes de _____ del año _____ siendo las _____ horas, en representación de la Dirección General de Protección al Consumidor, los inspectores autorizados por el Director General o Subdirector General y debidamente identificados, en el ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables, procedieron a realizar inspección en la empresa denominada: _____ RTN: _____

propiedad de: _____ ubicada en _____

con teléfono: _____ y correo electrónico: _____ siendo atendidos por: _____ en su calidad de: _____ Género: F___M___Otro_____ Tipo de empresa_____

Constatada la información referente a los datos oficiales de la empresa informamos que:

1. Permitió el acceso a la empresa:	SI		NO		N/A	
2. Proporcionó el permiso de operación:	SI		NO		N/A	
3. Libro de quejas debidamente autorizado:	SI		NO		N/A	
4. Precios de los productos visibles al consumidor:	SI		NO		N/A	
5. Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:	SI		NO		N/A	
6. Precios exhibidos incluyen ISV u otro:	SI		NO		N/A	
7. Ofertas y promociones conformes:	SI		NO		N/A	
8. Se verificó publicidad:	SI		NO		N/A	
9. Productos vencidos:	SI		NO		N/A	
10. Proporcionó toda la información solicitada:	SI		NO		N/A	
11. Se verificó exactitud de los instrumentos de medición (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
12. Se verificó la calidad de los combustibles (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
13. Se verificó contenido neto de productos (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
14. Verificación de requisitos de etiquetado: (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	

Se detallan otros hallazgos: _____

Y para constancia de la inspección realizada se firma la presente acta siendo las _____ horas.

Nombre del Inspector Firma Nombre del Inspector Firma

Nombre Representante de la Empresa Firma Sello

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre1, piso 8, Teléfono 2242-8340 extensión 34157, 34153, Línea 115
correo: Tegucigalpa M.D.C., Honduras C. A.
sde.hn y direcciongeneraldeproteccionalconsumidor @SDEHonduras sde.hn

3.FORMATO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO

CÓDIGO
PR-DGPC-008

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	

	Tramites Empresariales			
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquia	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 149
2. Alcance del Procedimiento 149
3. Marco Legal del Procedimiento 149
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 149
5. Responsables del Procedimiento 150
6. Insumos del Procedimiento 150
7. Productos o Resultados del Procedimiento 151
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 151
9. Descripción del Procedimiento 152
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 154
11. Gestión del Riesgo 155
12. Elementos Transversales del Procedimiento 156
13. Bibliografía 157
14. Anexos 158
15. Control de Cambios al Procedimiento 161

1. Objetivo del procedimiento

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 estos y que los mismo vengan en idioma español como una retribución justa del valor pagado, siendo para ellos responsabilidad del productor, importador o distribuidor del verdadero contenido de las mismas.

2. Alcance del procedimiento

Esta actividad se realiza por el oficial de metrología en las diferentes empresas a los productos que se comercializan a nivel nacional, ya sea producido en el país o importado.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- De acuerdo con la programación se realizarán las inspecciones diarias.
- El personal deberá utilizar su chaleco y su carnet.
- Deberá utilizar la documentación para realizar la inspección como ser la Autorización de ingreso y acta de inspección.
- Al momento de elaborar el acta de inspección deberá llenarla de manera: clara, veraz, legible y sin manchones.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Planificar y Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Asistente de Departamento de verificación y vigilancia	Apoyará con las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	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
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
AU-DGPC	Actas de Autorización	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
AOI-DGPC	Acta de Oficio de Inspección	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

FV-DGPC	Formato de Verificación	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
IV-DGPC	Informe De Verificación	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
E-DGPC	Expediente	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

- **AOI-DGPC** (Acta De Oficio De Inspección)
- **AU-DGPC** (Actas De Autorización)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)

- **FV-DGPC** (Formato De Verificación)
- **IV-DGPC** (Informe De Verificación)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado

- Encargado de elaborar programación y coordinación de las inspecciones de campo.

Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

- Deberá recepcionar las autorizaciones y actas de inspección diarias que realicen los inspectores
- Elaborar informe diario y mensual de las actividades que se realicen.
- Iniciar el procedimiento correspondiente a ley mediante elaboración expediente de las empresas que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor.

Oficiales de Unidad de Metrología Legal:

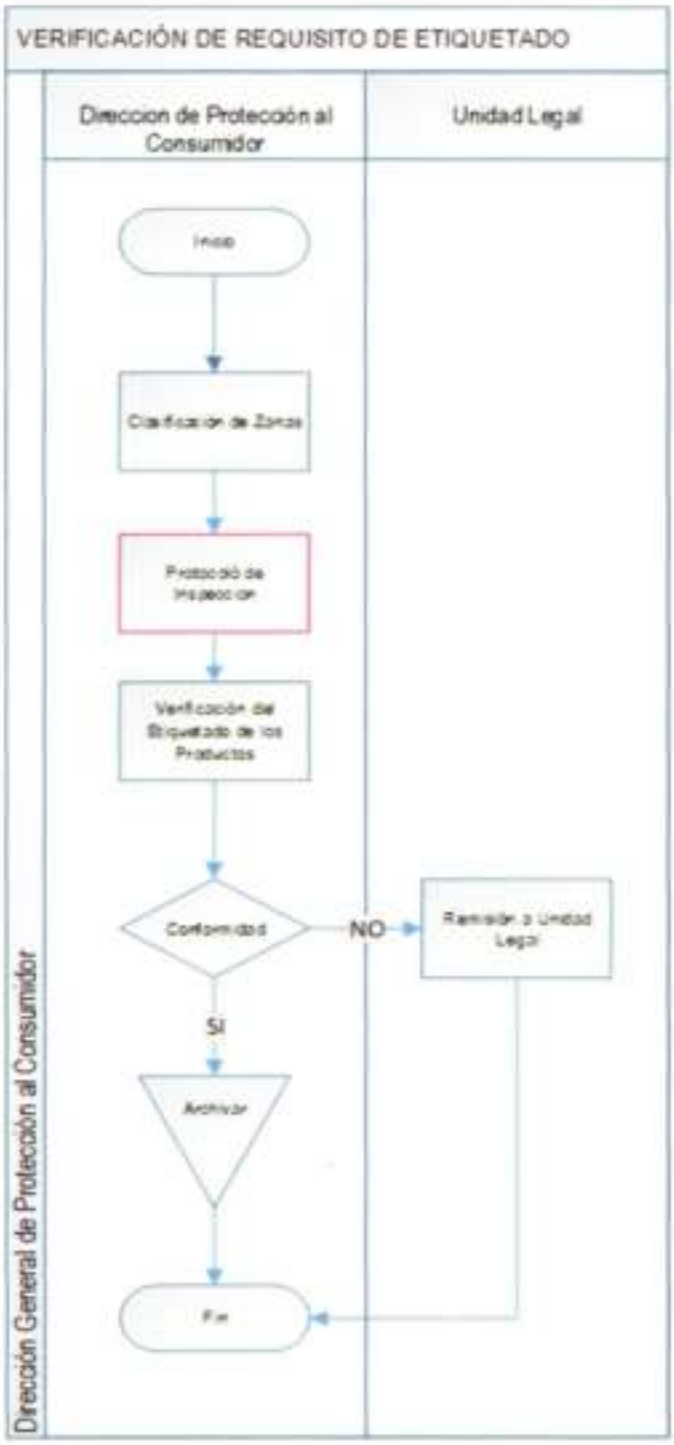
- Realizar las verificaciones diarias en los lugares según se establece la programación.

Encargada de Archivo DGPC

- Recepción de los expedientes de las inspecciones que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento para la continuación del proceso correspondiente a ley.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Clasificación de zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Mapeo general de industrias 1.2 Ubicación 1.3 Selección por rubros ya sea industria nacional o distribuidora 1.4 Identificación de empresas no conformes con el RTCA de pre empacados 1.5 Programar las verificaciones en las demás industrias para el aseguramiento de las unidades declaradas 1.6 Tener listas la Ley, Reglamento, formatos de verificación, acta autorización	4horas Una vez al mes	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de verificación y vigilancia		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de Inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC AOI-DGPC	2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigno 2.2 El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa 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	40 min	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Verificación del etiquetado de los productos	Realizar la verificación del Etiquetado de los productos		3.1 Se procederá a realizar la verificación de los requisitos de etiquetado 3.2 En caso de que las etiquetas no cumplan con los requisitos especificados, se procederá a levantar el acta de inspección	2.5 horas	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conformidad / no conformidad	Realizar informe tecnico	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1 Se Realizará un informe técnico de la conformidad o no de los productos verificados 4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar 4.3 En caso de estar no conforme se da traslado a la Departamento Legal DGPC para continuación de trámite	30 MIN	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	IRD-DGPC E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	**SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO**	**NCI-TSC222-00; NCI-TSC223-00; NCI-TSC224-00**
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO
OBJETIVO:	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.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Clasificacion de zonas	Que no se cumpla la programacion	2	2	B	Llevar una programacion de las zona	Llevar una programacion de las		1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de inspeccion	No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente		2	2	B	ACEPTAR
3	Verificacion del etiquetado de los productos	No contar con la logistica necesaria para movilizar al personal	2	2	B	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos		1	1	B	ACEPTAR
4	Conformidad / No conformidad	Ningun riesgo										

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Tome	José Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo, Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas: Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Verificación de Requisitos de Etiquetado			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCION

Desarrollo Económico

HONDURAS

AUTORIZACIÓN DGPC 4746 / 2023

_____ de _____ de _____

Señores

Presente

De conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás instrumentos legales aplicables, esta Dirección General autoriza a:_____

_____

para que procedan a practicar inspección en su área comercial, administrativa, bodegas y áreas conexas, debiendo poner a disposición la información y documentación requerida por nuestros auditores.

Este oficio tiene vigencia por tres días (3) días a partir de la fecha.

_____

Director ó Sub-Director General

QUIEN NIEGIE O IMPIDA EL ACCESO A LOS AUDITORES DE LA DIRECCIÓN U OBSTACULICE SUS INVESTIGACIONES, INCURRIRÁ EN RESPONSABILIDAD Y SERÁN SANCIONADOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO.

El ingreso de los auditores deberá ser permitido únicamente al presentar el original de esta autorización, debiendo estar firmada, sellada y con su respectivo carnet de identificación.

Nº 50181

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Centro Cívico Gubernamental, Torre I,piso 8 y 9. Teléfono 2242-8341 ext. 34157 y 34154

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

sde.hn y direcciongeneraldeproteccionalconsumidor **@SDEHonduras** **sde.hn**

2.FORMATO DE ACTA DE INSPECCION

Desarrollo Económico

ACTA DE INSPECCIÓN

Nº-DGPC Nº 01736

En la ciudad de _____, Departamento de _____ a los _____ del mes de _____ del año _____ siendo las _____ horas, en representación de la Dirección General de Protección al Consumidor, los inspectores autorizados por el Director General o Subdirector General y debidamente identificados, en el ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables, procedemos a realizar inspección en la empresa denominada _____ RTN: _____ propiedad de: _____ ubicada en _____

con teléfono: _____ y correo electrónico: _____ siendo atendidos por: _____ en su calidad de: _____ Género: F___M___Otro_____ Tipo de empresa_____

Constatada la información referente a los datos oficiales de la empresa informamos que:

1. Permitió el acceso a la empresa:	SI	NO	N/A
2. Proporcionó el permiso de operación:	SI	NO	N/A
3. Libro de quejas debidamente autorizado:	SI	NO	N/A
4. Precios de los productos visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
5. Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
6. Precios exhibidos incluyen ISV u otro:	SI	NO	N/A
7. Ofertas y promociones conformes:	SI	NO	N/A
8. Se verificó publicidad:	SI	NO	N/A
9. Productos vencidos:	SI	NO	N/A
10. Proporcionó toda la información solicitada:	SI	NO	N/A
11. Se verificó exactitud de los instrumentos de medición (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
12. Se verificó la calidad de los combustibles (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
13. Se verificó contenido neto de productos (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
14. Verificación de requisitos de etiquetado: (se adjunta formato):	SI	NO	N/A

Se detallan otros hallazgos: _____

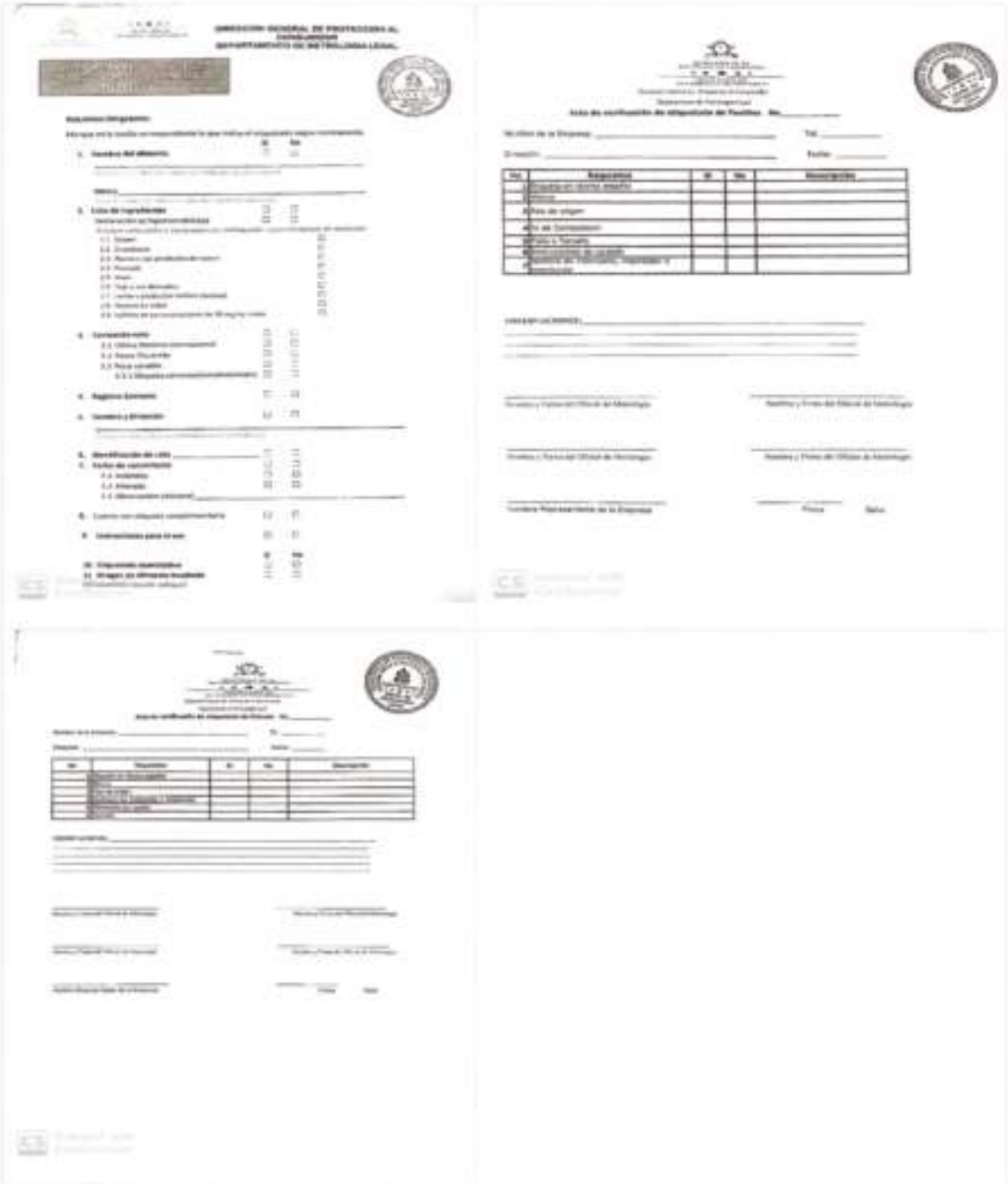
Y para constancia de la inspección realizada se firma la presente acta siendo las _____ horas.

Nombre del Inspector Firma Nombre del Inspector Firma

Nombre Representante de la Empresa Firma Sello

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre I, piso 8, Teléfono 2242-8340 extensión 34157, 34153, Línea 115
correo: Tegucigalpa M.D.C., Honduras C. A.
sde.hn o direcciongeneraldeprotecciónalconsumidor @SDEHonduras sde.hn

3.FORMATO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO



15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS

CÓDIGO
PR-DGPC-009

FECHA
OCTUBRE 2023

Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre-2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre-2023	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Octubre-2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 166
2. Alcance del Procedimiento 166
3. Marco Legal del Procedimiento 166
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 166
5. Responsables del Procedimiento 167
6. Insumos del Procedimiento 167
7. Productos o Resultados del Procedimiento 168
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 168
9. Descripción del Procedimiento 169
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 171
11. Gestión del Riesgo 172
12. Elementos Transversales del Procedimiento 173
13. Bibliografía 174
14. Anexos 175
15. Control de Cambios al Procedimiento 178

1. Objetivo del procedimiento

Garantizar el peso y medida de los productos que adquieran los consumidores en el comercio, de manera que los mismos sean una retribución justa del valor pagado.

2. Alcance del procedimiento

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.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- De acuerdo con la programación se realizarán las inspecciones diarias.
- El personal deberá utilizar su chaleco y su carnet.
- Deberá utilizar la documentación para realizar la inspección como ser la Autorización de ingreso y acta de inspección.
- Al momento de elaborar el acta de inspección deberá llenarla de manera: clara, veraz, legible y sin manchones.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Asistente de Departamento de verificación y vigilancia	Apoyará con las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	Verificar que los instrumentos de medición que se utilicen para la comercialización de los productos estén debidamente calibrados que les garantice la medida justa a los consumidores
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
AU-DGPC	Actas de autorización	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
AOI-DGPC	Acta de oficio de inspección	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
FV-DGPC	Formato de verificación	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
IV-DGPC	Informe de verificación	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
E-DGPC	Expediente	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

- **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.

- **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.

Siglas

- **AOI-DGPC** (Acta de oficio de inspección)
- **AU-DGPC** (Actas de autorización)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)
- **FV-DGPC** (Formato de verificación)
- **IV-DGPC** (Informe de verificación)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado / Dirección Regional de Protección al Consumidor

- Encargado de elaborar programación y coordinación de las inspecciones de campo.

Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

- Deberá recepcionar las autorizaciones y actas de inspección diarias que realicen los inspectores
- Elaborar informe diario y mensual de las actividades que se realicen.
- Iniciar el procedimiento correspondiente a ley mediante elaboración expediente de las empresas que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor.

Oficiales de Unidad de Metrología Legal

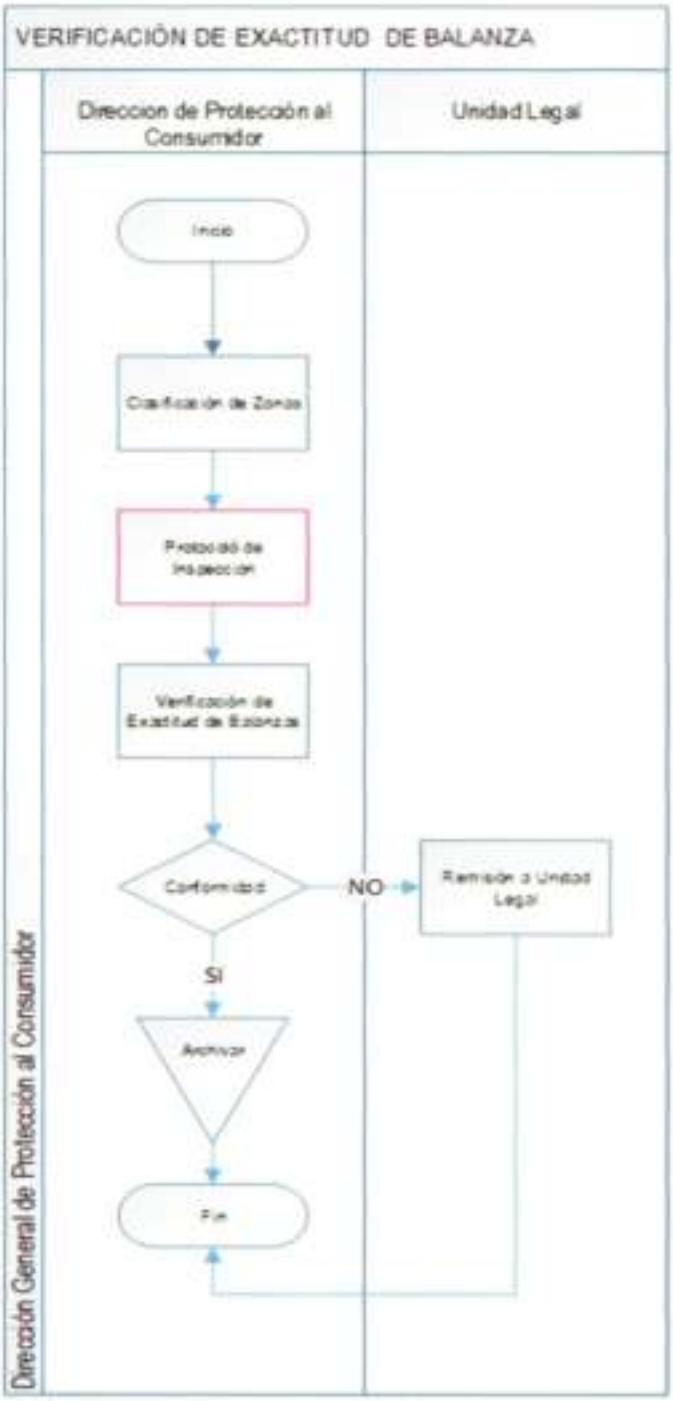
- Realizar las verificaciones diarias en los lugares según se establece la programación.

Encargada de Archivo DGPC

- Recepción de los expedientes de las inspecciones que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento para la continuación del proceso correspondiente a ley.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Clasificación de zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Mapeo general de industrias 1.2 Ubicación 1.3 Identificación de empresas no conformes con el RTCA de pre empacados 1.4 Programar las verificaciones en las demás industrias para el aseguramiento de las unidades declaradas 1.5 Tener listas la Ley, Reglamento, formatos de verificación, acta, autorización	4horas Una vez al mes	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de verificación y vigilancia		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de Inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC AOI-DGPC	2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigno 2.2 El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa 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	40 min	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Verificación de balanzas	Realizar la mediciones en las balanzas		3.1 Se procederá a identificar la balanza según el área que se utilice 3.2 Se realizará las actividades de medición según las capacidades de la balanza declaradas por el fabricante 3.3 Registro de las mediciones realizadas según las capacidades de las balanzas 3.4 Levantamiento de acta de verificación con los hechos encontrados	2.5 horas	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conformidad / no conformidad	Realizar informe tecnico	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1 Se Realizará un informe técnico de la conformidad o no de los productos verificados 4.2 En caso de estar conforme se procede a archivar 4.3 En caso de estar no conforme se da traslado a la Departamento Legal DGPC para continuación de trámite	30 Min	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	RD-DGPC E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS
OBJETIVO:	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.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	(5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	(11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Clasificación de zonas	Que no se cumpla la programacion	2	2	B	Llevar una programacion de las zona	Llevar una programacion de las zona		1	1	B	ADEPTAR
2	Protocolo de inspección	No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente		2	2	B	ADEPTAR
3	Verificación de balanzas	No contar con la logistica necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones	3	3	A	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente		2	2	B	ADEPTAR
4	Conformidad / No conformidad	Ningun riesgo										

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o comparte, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o comparte o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Verificación Exactitud de Balanzas			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCION

Desarrollo Económico

HONDURAS

AUTORIZACIÓN DGPC 4746 / 2023

_____ de _____ de _____

Señores

Presente

De conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás instrumentos legales aplicables, esta Dirección General autoriza a: _____

_____

para que procedan a practicar inspección en su área comercial, administrativa, bodegas y áreas conexas, debiendo poner a disposición la información y documentación requerida por nuestros auditores.

Este oficio tiene vigencia por tres días (3) días a partir de la fecha.

_____

Director ó Sub-Director General

QUIEN NIEGIE O IMPIDA EL ACCESO A LOS AUDITORES DE LA DIRECCIÓN U OBSTACULICE SUS INVESTIGACIONES, INCURRIRÁ EN RESPONSABILIDAD Y SERÁN SANCIONADOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO.

El ingreso de los auditores deberá ser permitido únicamente al presentar el original de esta autorización, debiendo estar firmada, sellada y con su respectivo carnet de identificación.

Nº 50181

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Centro Cívico Gubernamental, Torre I,piso 8 y 9. Teléfono 2242-8341 ext. 34157 y 34154

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

sde.hn y direcciongeneraldeproteccionalconsumidor @SDEHonduras sde.hn

www.sde.gob.hn

2.FORMATO DE ACTA DE INSPECCION

Desarrollo Económico

ACTA DE INSPECCIÓN

Nº-DGPC ____________ Nº 01736

En la ciudad de ________________, Departamento de ________________ a los ______ del mes de ________________ del año ________ siendo las ________ horas, en representación de la Dirección General de Protección al Consumidor, los inspectores autorizados por el Director General o Subdirector General y debidamente identificados, en el ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables, procedemos a realizar inspección en la empresa denominada ________________ RTN ________________ propiedad de: ________________ ubicada en ________________

con telefono: ________________ y correo electrónico: ________________ siendo atendidos por: ________________ en su calidad de: ________________ Género: F___M___Otro________ Tipo de empresa________________

Constatada la información referente a los datos oficiales de la empresa informamos que:

1.	Permitio el acceso a la empresa:	SI		NO		N/A	
2.	Proporcionó el permiso de operación:	SI		NO		N/A	
3.	Libro de quejas debidamente autorizado:	SI		NO		N/A	
4.	Precios de los productos visibles al consumidor:	SI		NO		N/A	
5.	Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:	SI		NO		N/A	
6.	Precios exhibidos incluyen ISV u otro:	SI		NO		N/A	
7.	Ofertas y promociones conformes:	SI		NO		N/A	
8.	Se verificó publicidad:	SI		NO		N/A	
9.	Productos vencidos:	SI		NO		N/A	
10.	Proporcionó toda la información solicitada:	SI		NO		N/A	
11.	Se verificó exactitud de los instrumentos de medición (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
12.	Se verificó la calidad de los combustibles (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
13.	Se verificó contenido neto de productos (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	
14.	Verificación de requisitos de etiquetado: (se adjunta formato):	SI		NO		N/A	

Se detallan otros hallazgos: ________________

Y para constancia de la inspección realizada se firma la presente acta siendo las ________ horas.

Nombre del Inspector Firma Nombre del Inspector Firma

Nombre Representante de la Empresa Firma Sello

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre1, piso 8, Teléfono [illegible] extensión [illegible], Línea 115
correo: [illegible] Tegucigalpa M.D.C., Honduras C. A.
[illegible] @SDEHonduras [illegible]

3.FORMATO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS

Desarrollo Económico

Dirección General de protección al consumidor
Departamento de Metrología Legal

HONDURAS

ACTA DE VERIFICACION DE BALANZAS No._____

Nombre De la Empresa_____

Direccion_____ 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 b					
4	4g	1/4lb					
5	5g	1/2lb					
6	10g	1lb					
7	20g	2lb					
8	50g	3lb					
9	100g	5lb					
10	500g	6lb					
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 y Firma del Oficial de Metrología

_____ _____
Nombre y Firma del Oficial de Metrología Nombre y Firma del Oficial de Metrología

_____ _____
Nombre Representante de la Empresa Firma Sello

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES

CÓDIGO
PR-DGPC-010

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 183
2. Alcance del Procedimiento 183
3. Marco Legal del Procedimiento 183
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 183
5. Responsables del Procedimiento 184
6. Insumos del Procedimiento 184
7. Productos o Resultados del Procedimiento 185
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 185
9. Descripción del Procedimiento 186
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 188
11. Gestión del Riesgo 189
12. Elementos Transversales del Procedimiento 190
13. Bibliografia 191
14. Anexos 192
15. Control de Cambios al Procedimiento 195

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Legislativo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto Ejecutivo No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Acuerdo Ministerial 697-86	Acuerdo de calibración de bombas de despacho
4	Acuerdo 131-2012	Exige el instrumento para medir el API

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- De acuerdo con la programación se realizarán las inspecciones diarias.
- El personal deberá utilizar su chaleco y su carnet.
- Deberá utilizar la documentación para realizar la inspección como ser la Autorización de ingreso y acta de inspección.
- Al momento de elaborar el acta de inspección deberá llenarla de manera: clara, veraz, legible y sin manchones.
- Así mismo deberá de llevar el equipo para realizar la verificación a los instrumentos de medición y la calidad de los combustibles que corresponde.
- Personal técnico deberá contar con el equipo de protección personal para realizar la labor.
- Contar con todos los insumos necesarios para realizar la labor de manera eficiente.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Planificar y Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Dirección Regional de Protección al Consumidor	Encargado de Hidrocarburos DRPC	Planificar y Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Asistente de Departamento de verificación y vigilancia	Apoyará con las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	Verificar que los instrumentos de medición que se utilicen para la comercialización de combustibles estén debidamente calibrados, cumplan con la calidad y el precio autorizado por la SEN.
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
AU-DGPC	Actas de Autorización	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
AOI-DGPC	Acta de Oficio de Inspección	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

FV-DGPC	Formato de Verificación	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
IV-DGPC	Informe de Verificación	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
E-DGPC	Expediente	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

- **AOI-DGPC** (Acta de oficio de inspección)
- **AU-DGPC** (Actas de autorización)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)
- **FV-DGPC** (Formato de verificación)
- **IV-DGPC** (Informe de verificación)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).
- **SEN** (Secretaría de Energía)

9. Descripción del Procedimiento

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado / Encargado de Hidrocarburos DRPC

- Encargado de elaborar programación y coordinación de las inspecciones de campo.

Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado/ Encargado de Hidrocarburos DRPC

- Deberá recepcionar las autorizaciones y actas de inspección diarias que realicen los inspectores.
- Elaborar informe diario y mensual de las actividades que se realicen.
- Iniciar el procedimiento correspondiente a ley mediante elaboración expediente de las empresas que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor.

Oficiales de Unidad de Metrología Legal:

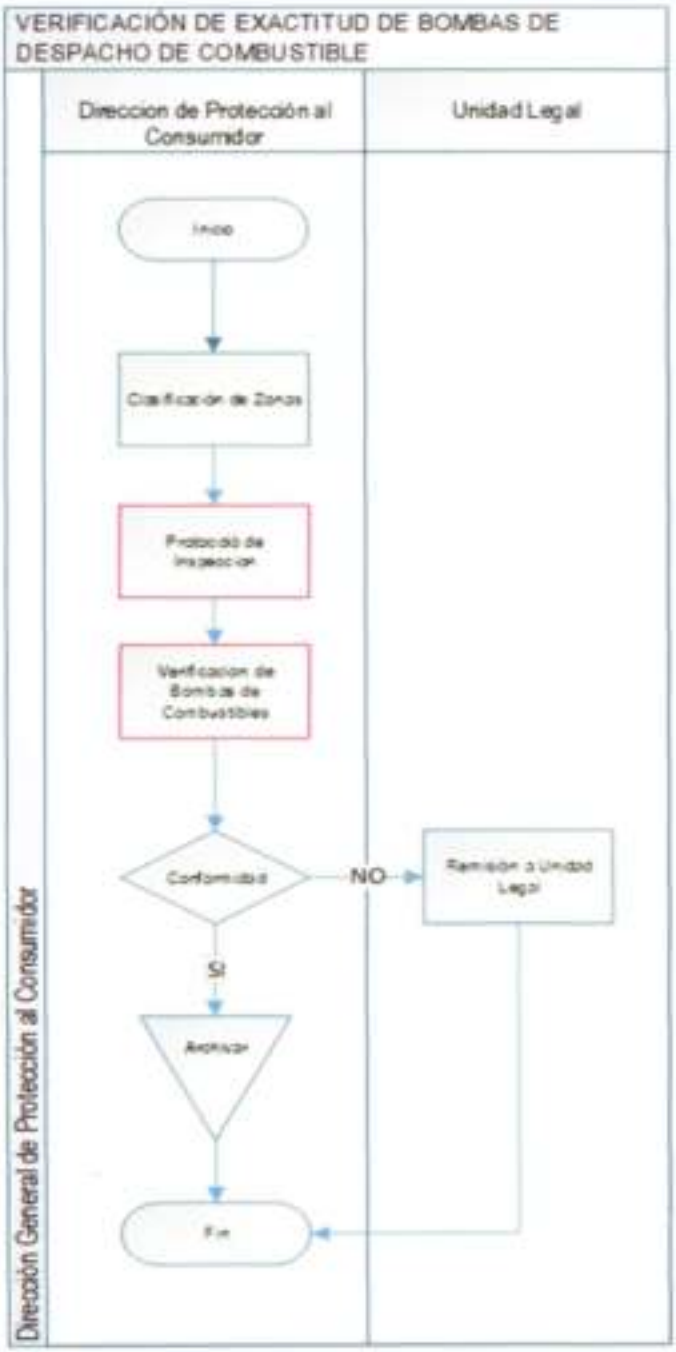
- Realizar las verificaciones diarias en los lugares según se establece la programación.

Encargada de Archivo DGPC

- Recepción de los expedientes de las inspecciones que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento para la continuación del proceso correspondiente a ley.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Clasificacion de zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		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	4horas Una vez al mes	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Coordinador de Hidrocarburos DGPC Direccion Regional de Protección al Consumidor		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de Inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC AOI-DGPC	2.1 El personal se trasladará al lugar que se le asigno 2.2 El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha segun sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa 2.3 Se Presentara 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	45 min	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Verificacion de bombas y calidad del combustible	Realizar la verificacion de la exactitud de las bombas de despacho del combustibles		3.1 Se procederá a realizar la verificación de la exactitud de las bombas de despacho del combustibles con el recipiente volumétrico (Seraphin) y verificar la calidad de los diferentes productos derivados del petróleo con el laboratorio móvil (ZebraHill) 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 3.3 Se realizará un informe técnico de la no conformidad en cuanto al cierre y reapertura de las bombas de despacho 3.4 Se realiza re inspección con el objeto de verificar la calibración de la bomba y reapertura de la misma 3.5 El tiempo de respuesta para la reapertura de la bomba de despacho puede variar, dependiendo del tiempo en que el propietario de la estación decida calibrar la bomba. El cual puede variar entre uno y tres días 3.6 En el caso de la calidad de los combustibles, se esperan los resultados del laboratorio certificado para poder determinar si, se sigue con el proceso de ley correspondiente o se archiva	2 horas	Coordinador Hidrocarburos DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC/ DRPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conformidad / no conformidad	Realizar informe tecnico	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1 En caso de estar conforme se procede a archivar 4.2 En caso de estar no conforme se da traslado a la Departamento Legal DGPC para continuación de trámite	30 MIN	Jefe de Departamento de Verificacion y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia	RD-DGPC E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES
OBJETIVO:	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.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Clasificación de zonas	Que no se cumpla la programacion	2	2	B	Llevar una programacion de las zona	Llevar una programacion de las zona		1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de inspección	No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente		2	2	B	ACEPTAR
3	Verificación de bombas y calidad del combustible	No contar con la logistica necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones	3	3	A	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Solicitar la asignacion permanente de los vehiculos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente		2	2	B	ACEPTAR
4	Conformidad / No conformidad	Ningun riesgo										

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o comparte, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio) o evitar, o comparte o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles

Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guia Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCION

Desarrollo Económico

HONDURAS

AUTORIZACIÓN DGPC 4746 / 2023

_____ de _____ de _____

Señores

Presente

De conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás instrumentos legales aplicables, esta Dirección General autoriza a: _____

_____

para que procedan a practicar inspección en su área comercial, administrativa, bodegas y áreas conexas, debiendo poner a disposición la información y documentación requerida por nuestros auditores.

Este oficio tiene vigencia por tres días (3) días a partir de la fecha.

_____

Director ó Sub-Director General

QUIEN NIEGIE O IMPIDA EL ACCESO A LOS AUDITORES DE LA DIRECCIÓN U OBSTACULICE SUS INVESTIGACIONES, INCURRIRÁ EN RESPONSABILIDAD Y SERÁN SANCIONADOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO.

El ingreso de los auditores deberá ser permitido únicamente al presentar el original de esta autorización, debiendo estar firmada, sellada y con su respectivo carnet de identificación.

Nº 50181

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Centro Cívico Gubernamental, Torre I,piso 8 y 9. Teléfono 2242-8341 ext. 34157 y 34154

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

sde.hn y direcciongeneraldeproteccionalconsumidor **@SDEHonduras** **sde.hn**

www.sde.gob.hn

2.FORMATO DE ACTA DE INSPECCION

Desarrollo Económico

ACTA DE INSPECCIÓN

N°-DGPC

Nº 01736

En la ciudad de _____, Departamento de _____ a los _____ del mes de _____ del año _____ siendo las _____ horas, en representación de la Dirección General de Protección al Consumidor, los inspectores autorizados por el Director General o Subdirector General y debidamente identificados, en el ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables, procedimos a realizar inspección en la empresa denominada: _____ RTN: _____ propiedad de: _____ ubicada en _____ con teléfono: _____ y correo electrónico: _____ siendo atendidos por: _____ en su calidad de: _____ Género: F___M___Otro_____ Tipo de empresa_____

Constatada la información referente a los datos oficiales de la empresa informamos que:

1. Permitio el acceso a la empresa:	SI	NO	N/A
2. Proporcionó el permiso de operación:	SI	NO	N/A
3. Libro de quejas debidamente autorizado:	SI	NO	N/A
4. Precios de los productos visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
5. Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
6. Precios exhibidos incluyen ISV u otro:	SI	NO	N/A
7. Ofertas y promociones conformes:	SI	NO	N/A
8. Se verificó publicidad:	SI	NO	N/A
9. Productos vencidos:	SI	NO	N/A
10. Proporcionó toda la información solicitada:	SI	NO	N/A
11. Se verificó exactitud de los instrumentos de medición (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
12. Se verificó la calidad de los combustibles (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
13. Se verificó contenido neto de productos (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
14. Verificación de requisitos de etiquetado: (se adjunta formato):	SI	NO	N/A

Se detallan otros hallazgos: _____

Y para constancia de la inspección realizada se firma la presente acta siendo las _____ horas.

Nombre del Inspector Firma Nombre del Inspector Firma

Nombre Representante de la Empresa Firma Sello

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre I, piso 8, Teléfono 2242-8340 extensión 34157, 34153, Línea 115
correo: , Tegucigalpa M.D.C., Honduras C. A.
sde.hn o direcciongeneraldeproteccionalconsumidor @SDEHonduras sde.hn

3.FORMATO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES

Desarrollo Económico

Dirección General de Protección al Consumidor
Departamento de Metrología Legal

HONDURAS

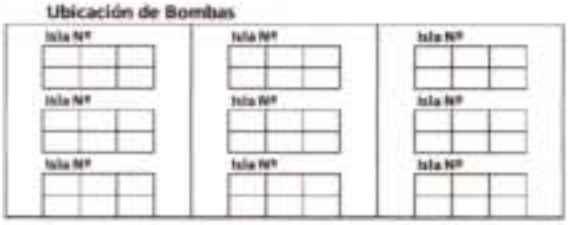
VERIFICACION BOMBAS DE DESPACHO EN ESTACIONES DE SERVICIO

INFORMACION GENERAL

1. Nombre de la Estación de Servicio: _____
2. Nombre de la persona que atendió: _____
3. Datos del Recipiente Volumétrico: _____
4. Fecha _____ 5. Hora inicio: _____ 6. Hora final: _____

Tipo de combustible	Precio Encontrado	Bombas Verificadas (Litros)															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Gasolina Superior																	
Gasolina Regular																	
Diesel																	
Kerosino																	

Ubicación de Bombas



Indicar Calle y Avenida de Acceso a la Estación de Servicio: _____

OBSERVACIONES: _____

_____ _____
Nombre y Firma del Oficial de Metrología Nombre y Firma del Oficial de Metrología

_____ _____
Nombre y Firma del Oficial de Metrología Nombre y Firma del Oficial de Metrología

_____ _____
Nombre Representante de la Empresa Firma Sello

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO

CÓDIGO
PR-DGPC-011

FECHA
OCTUBRE 2023

Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

www.sde.gob.hn

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 200
2. Alcance del Procedimiento 200
3. Marco Legal del Procedimiento 200
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 200
5. Responsables del Procedimiento 201
6. Insumos del Procedimiento 201
7. Productos o Resultados del Procedimiento 202
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 202
9. Descripción del Procedimiento 203
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 205
11. Gestión del Riesgo 206
12. Elementos Transversales del Procedimiento 207
13. Bibliografía 208
14. Anexos 209
15. Control de Cambios al Procedimiento 212

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Esta actividad se realiza recolectando las muestras pollo entero congelado en las cámaras frias donde se almacena 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.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Decreto 043-2013	Reglamento Técnico sobre el Procedimiento Para Determinar La Pérdida De Fluidos En Pollo Entero Congelado

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) con el gerente, encargado de la empresa.
- Se presentará con documentación (acta de autorización, acta de inspección o demás documentos) necesaria para realizar la muestra del lote.
- Llevará el equipo necesario para la recolección de muestras.
- El personal deberá verificar que la muestra recolectada se encontrar en óptimas condiciones para su análisis.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Planificar y Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Asistente de Departamento de verificación y vigilancia	Apoyará con las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	Deberán de aplicar el Reglamento Técnico sobre el procedimiento para determinar la perdida de fluidos en pollo entero congelado.
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
AU-DGPC	Actas de autorización	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
AOI-DGPC	Acta de oficio de inspección	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
FR-DGPC	Formato de recolección	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
ITP-DGPC	Informe técnico de proceso	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil
E-DGPC	Expediente	Archivo DGPC	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

- **AOI-DGPC** (Acta de oficio de inspección)
- **AU-DGPC** (Actas de autorización)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)
- **FR-DGPC** (Formato De Recolección)
- **ITP-DGPC** (Informe Técnico De Proceso)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado

- Encargado de elaborar programación y coordinación de las inspecciones de campo.

Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

- Deberá recepcionar las autorizaciones y actas de recolección de las muestras tomadas en las empresas seleccionadas.
- Elaborar informe técnico de la actividad realizada con las muestras tomadas.
- Iniciar el procedimiento correspondiente a ley mediante elaboración expediente de las empresas que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor.

Oficiales de Unidad de Metrología Legal

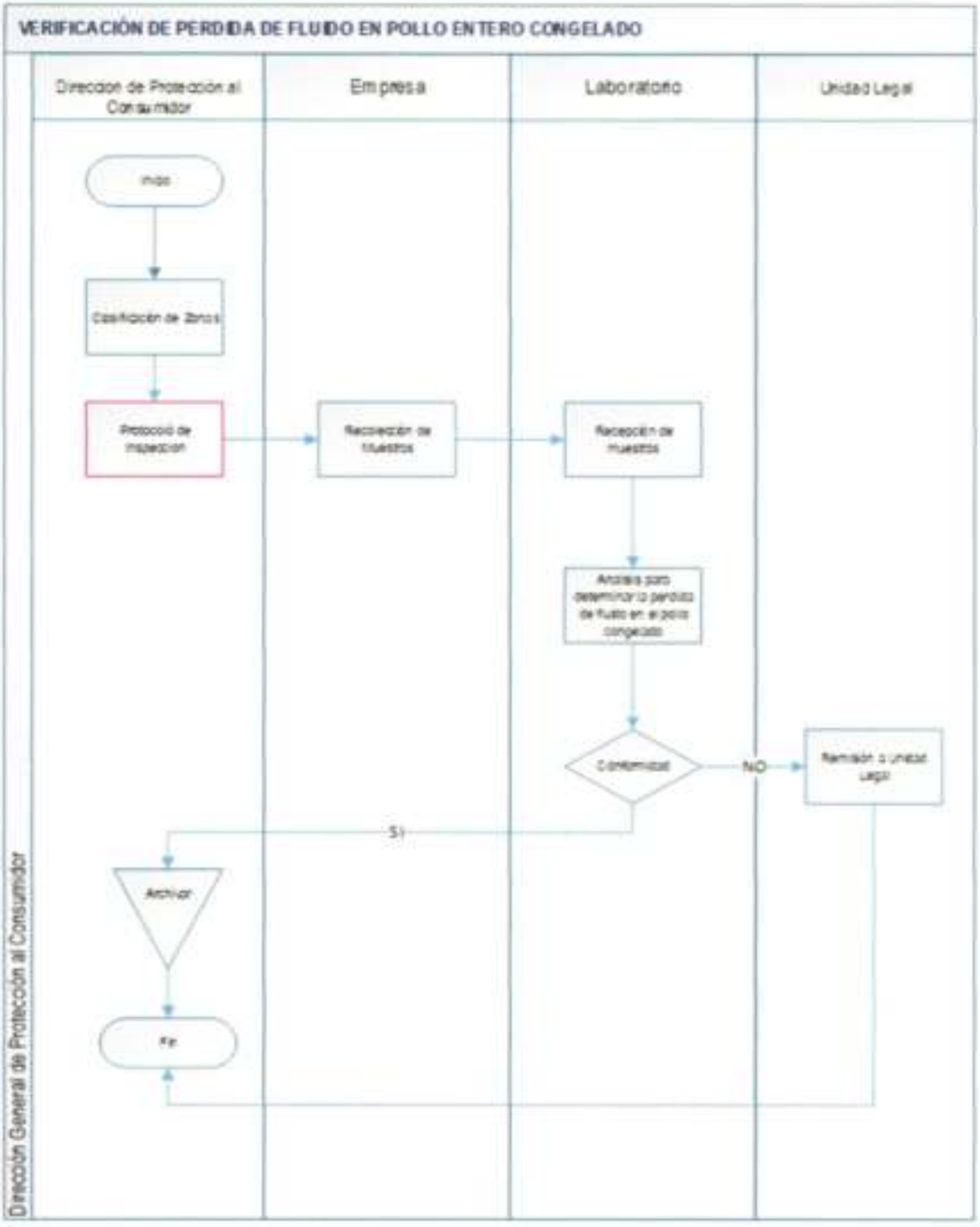
- Realizar la toma de las muestras en las diferentes empresas seleccionadas.
- Deberá posteriormente realizar el análisis de las muestras tomadas según como lo indique el documento técnico.

Encargada de Archivo DGPC

- Recepción de los expedientes de las inspecciones que infrinjan con la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento para la continuación del proceso correspondiente a ley.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a
1	Clasificación de zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Etapas 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	4 horas Una vez al año	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de inspección	Preparación para realizar las verificaciones	ALI-DGPC	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 2.2 El personal se trasladará a la industria 2.3 El personal se identificará (Carnet, chaleco o gabacha según sea el caso) 2.4 Se deberá presentar el acta de autorización a el encargado de control de calidad 2.5 Se debe de aplicar el proceso como se indica en el Acuerdo 043-2013 Reglamento Técnico sobre el PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LA PÉRDIDA DE FLUIDOS EN POLLO ENTERO CONGELADO 2.6 Se deberá de identificar el lote a muestrear previo a ingresar a la cámara fría	40 min	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC		PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Recolección de Muestras	Realizar la recolección de las muestras en la empresa		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 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 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 3.4 Una vez identificada la muestra deberán ser colocadas en las heteras de conformidad al procedimiento de recolección de muestras, manteniendo en todo momento la cadena de frio 3.5 Se deberá embalar la hetera con el objetivo que las muestras no sean manipuladas y trasladadas al laboratorio de Metrología Legal 3.6 Se deberá elaborar el acta de inspección, la cual será entregada al encargado de control de calidad	2 horas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	ACI-DGPC FAI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Recepcion de muestras	Verificar que la muestras tomadas en la empresa se encuentre en optimas condiciones para realizar el analisis respectivo		4.1 Previo a la recepción de muestras la persona encargada de las mismas deberá de asegurarse que el laboratorio de Volumen para en 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 4.2 La persona encargada de la recolección de la muestra se asegurará que la hetera que contiene las muestras venga debidamente embalada y que mantenga la cadena de frio 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 4.4 Las muestras serán rechazadas si no cumplen con los requisitos enunciados en el numeral 4.3	40 min	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
5	Analisis para determinar la perdida de fluido en el pollo congelado	Realizar el proceso establecido en el acuerdo 043-2013		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 5.2 Se deberá retirar la muestra de la hetera y extraerle la etiqueta de la industria 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 5.4 Se deberá colgar cada una de las muestras en las estructuras metálicas ubicadas en el laboratorio 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 5, la cual no deberá de exceder de 3 a 4 grados Celsius 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 5.7 Una vez finalizado el análisis de las muestras, las mismas deben destinarse como donación a los centros de beneficencia en su totalidad 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 5.9 Se deberá de elaborar informe técnico del proceso y resultado de los análisis	10 horas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	ITP-DGPC	Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
6	Conformidad / No conformidad	Realizar informe tecnico	ITP-DGPC	6.1 En caso de que el resultado de los análisis supere la tolerancia permitida del 10% se procederá a requerir a la empresa 6.2 En caso de estar conforme se procede a archivar las diligencias	2 hora	Jefe y asistente de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	ANALISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	ANALISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO
OBJETIVO:	Garantizar a los consumidores que acquieren el pollo entero congelado, que el inyectado de liquido no supere el 12% de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 43-2013 de la Secretaria de Desarrollo Económico.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Clasificación de zonas	Que no se cumpla la programacion	2	2	B	Llevar una programacion de las zona	Llevar una programacion de las zona		1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de inspección	No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente		2	2	B	ACEPTAR
3	Recoleccion de Muestras	No cumplir con procedimiento de recoleccion de muestra	2	3	M	Utilizar los procedimiento estipulados en la normativa	Utilizar los procedimiento estipulados en la normativa		1	2	B	ACEPTAR
4	Recepcion de muestras	No realizar la recepcion correctamente	2	2	B	Verificar la calida de la muestra	Verificar la calida de la muestra		1	1	B	ACEPTAR
5	Analisis para determinar la perdida de fluido en el polo congelado	No contar con el equipo adecuado y en optimas condiciones	3	3	A	Verificar que el equipo este en optimas condiciones	Verificar que el equipo este en optimas condiciones		2	2	B	ACEPTAR
6	Conformidad / No conformidad	Ningun riesgo				Se continua con el procesos administrativo	Se continua con el procesos administrativo					

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Verificación de Perdida de Fluido en Pollo Entero Congelado

Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.
- Reglamento Técnico sobre el Procedimiento Para Determinar La Pérdida De Fluidos En Pollo Entero Congelado

14. Anexos

1.FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCION

Desarrollo Económico

HONDURAS

AUTORIZACIÓN DGPC 4746 / 2023

_____ de _____ de _____

Señores

Presente

De conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás instrumentos legales aplicables, esta Dirección General autoriza a: _____

_____

para que procedan a practicar inspección en su área comercial, administrativa, bodegas y áreas conexas, debiendo poner a disposición la información y documentación requerida por nuestros auditores.

Este oficio tiene vigencia por tres días (3) días a partir de la fecha.

_____

Director ó Sub-Director General

QUIEN NIEGIE O IMPIDA EL ACCESO A LOS AUDITORES DE LA DIRECCIÓN U OBSTACULICE SUS INVESTIGACIONES, INCURRIRÁ EN RESPONSABILIDAD Y SERÁN SANCIONADOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO.

El ingreso de los auditores deberá ser permitido únicamente al presentar el original de esta autorización, debiendo estar firmada, sellada y con su respectivo carnet de identificación.

Nº 50181

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Centro Cívico Gubernamental, Torre I,piso 8 y 9. Teléfono 2242-8341 ext. 34157 y 34154

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

sde.hn y direcciongeneraldeproteccionalconsumidor **@SDEHonduras** **sde.hn**

2.FORMATO DE ACTA DE INSPECCION

Desarrollo Económico

ACTA DE INSPECCIÓN

Nº-DGPC _____ Nº 01736

En la ciudad de _____, Departamento de _____ a los _____ del mes de _____ del año _____ siendo las _____ horas, en representación de la Dirección General de Protección al Consumidor, los inspectores autorizados por el Director General o Subdirector General y debidamente identificados, en el ejercicio de las facultades otorgadas por la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables, procedieron a realizar inspección en la empresa denominada: _____ RTN: _____ propiedad de: _____ ubicada en _____ con teléfono: _____ y correo electrónico: _____ siendo atendidos por: _____ en su calidad de: _____ Género: F___M___Otro_____ Tipo de empresa_____

Constatada la información referente a los datos oficiales de la empresa informamos que:

1. Permitió el acceso a la empresa:	SI	NO	N/A
2. Proporcionó el permiso de operación:	SI	NO	N/A
3. Libro de quejas debidamente autorizado:	SI	NO	N/A
4. Precios de los productos visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
5. Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
6. Precios exhibidos incluyen ISV u otro:	SI	NO	N/A
7. Ofertas y promociones conformes:	SI	NO	N/A
8. Se verificó publicidad:	SI	NO	N/A
9. Productos vencidos:	SI	NO	N/A
10. Proporcionó toda la información solicitada:	SI	NO	N/A
11. Se verificó exactitud de los instrumentos de medición (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
12. Se verificó la calidad de los combustibles (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
13. Se verificó contenido neto de productos (se adjunta formato):	SI	NO	N/A
14. Verificación de requisitos de etiquetado: (se adjunta formato):	SI	NO	N/A

Se detallan otros hallazgos: _____

Y para constancia de la inspección realizada se firma la presente acta siendo las _____ horas.

Nombre del Inspector Firma Nombre del Inspector Firma

Nombre Representante de la Empresa Firma Sello

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre I, piso 8, Teléfono 2242-8580 extensión 34157, 34153, Línea 115
correo: , Tegucigalpa M.D.C., Honduras C. A.
@SDEHonduras sde.hn

3.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 N° 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 (orden de inspección) _____
Cantidad Total de Muestras _____ Tamaño del Lote de Inspección _____
Número de Acta _____ No. de Marchamo _____

Temperatura de la 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 Etiqueta Si: _____ No: _____ Cantidad Total de Muestras: _____
Aceptada _____ Rechazada _____
Número de Acta _____ Tamaño Lote de Inspección _____

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS

CÓDIGO
PR-DGPC-012

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Jorge Figueroa	Encargado de la Unidad de Análisis de Mercado	Análisis de Precios	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	

	Tramites Empresariales			
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquia	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 217
2. Alcance del Procedimiento 217
3. Marco Legal del Procedimiento 217
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 217
5. Responsables del Procedimiento 218
6. Insumos del Procedimiento 218
7. Productos o Resultados del Procedimiento 218
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 219
9. Descripción del Procedimiento 220
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 223
11. Gestión del Riesgo 224
12. Elementos Transversales del Procedimiento 226
13. Bibliografía 226
14. Anexos 227
15. Control de Cambios al Procedimiento 232

1. Objetivo del procedimiento

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, insumos agrícolas, alimentos balanceados para animales y medicamentos en el país y otros actividades de interés.

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El personal de la Unidad de Análisis de Mercado recibe formatos en forma general de la información recolectada por parte de los Inspectores de Dirección General de Protección al Consumidor.
- Son necesarios los formatos de recolección de información para elaborar los diferentes informes ejecutivos de precios de los productos canasta básica alimentaria (CBA) y demás bienes.
- La información que se recolecte deberá ser clara, veraz, con letra legible y entregada en el tiempos estipulado según la programación.

5. Responsables del procedimiento

Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Inspectores DGPC-DRPC	Ejecutar las Inspecciones diarias en las empresas programas, verificando el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor
Unidad de Análisis de Mercado	Analista de precios DGPC/ DRPC	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

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
FR-DGPC	Formato de Recolección	Archivo del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
RCPPECB-DGPC	Reporte Comparativo de Precios de Productos Esenciales de la Canasta Básica	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
CCCBA-DGPC	Cálculo del Costo de la Canasta Básica Alimentaria	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
CQPPCC-DGPC	Comparativo Quincenal de Precios de los Productos de la Carreta de la Construcción	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil

CQPM-DGPC	Comparativo Quincenal de Precios de Medicamentos	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
CSPUE-DGPC	Comparativo Semestral de Precios de Útiles Escolares	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
CCPAFP-DGPC	Cuadro Comparativo de Precios de la Ahorro-Feria del Pueblo	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
CQPPAABA-DGPC	Comparativo Quincenal de Precios de Productos Agrícolas y Alimentos Balanceados para Animales	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
CSP-DGPC	Comparativo Semanal de Precios	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
IMCPCBA-DGPC	Informe Mensual del Costo Promedio de CBA	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
CMCCBAI-DGPC	Comparativo Mensual del Costo de CBA Interinstitucional	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil
CMCCBACRD-DGPC	Comparativo Mensual de Costo de la CBA En Centroamérica y República Dominicana	Archivo del Unidad de Análisis de Mercado	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

- **BCH** (Banco Central de Honduras)
- **CCCBA-DGPC** (Cálculo del costo de la canasta básica alimentaria)
- **CCPAFP-DGPC** (Cuadro comparativo de precios de la ahorro-feria del pueblo)
- **CMCCBACRD-DGPC** (Comparativo mensual de costo de la CBA en Centroamérica y Republica Dominicana)

- **CMCCBAI-DGPC** (Comparativo mensual del costo de CBA Interinstitucional)
- **COHEP** (Consejo Hondureño de la Empresa Privada)
- **CONCADECO** (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)
- **CQPM-DGPC** (Comparativo quincenal de precios de medicamentos)
- **CQPPAABA-DGPC** (Comparativo quincenal de precios de productos agrícolas y alimentos balanceados para animales)
- **CQPPCC-DGPC** (Comparativo quincenal de precios de los productos de la carreta de la construcción)
- **CSP-DGPC** (Comparativo semanal de precios)
- **CSPUE-DGPC** (Comparativo semestral de precios de útiles escolares)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **FR-DGPC** (Formato de recolección)
- **IMCPCBA-DGPC** (Informe mensual del costo promedio de CBA)
- **RCPPECB-DGPC** (Reporte comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).
- **STSS** (Secretaria de Trabajo y Seguridad Social)

9. Descripción del procedimiento

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado / Dirección Regional de Protección al Consumidor

- Encargado de remitir los formatos de datos recolectados en las diferentes inspecciones al personal de la Unidad de Análisis de Mercado.

Inspectores

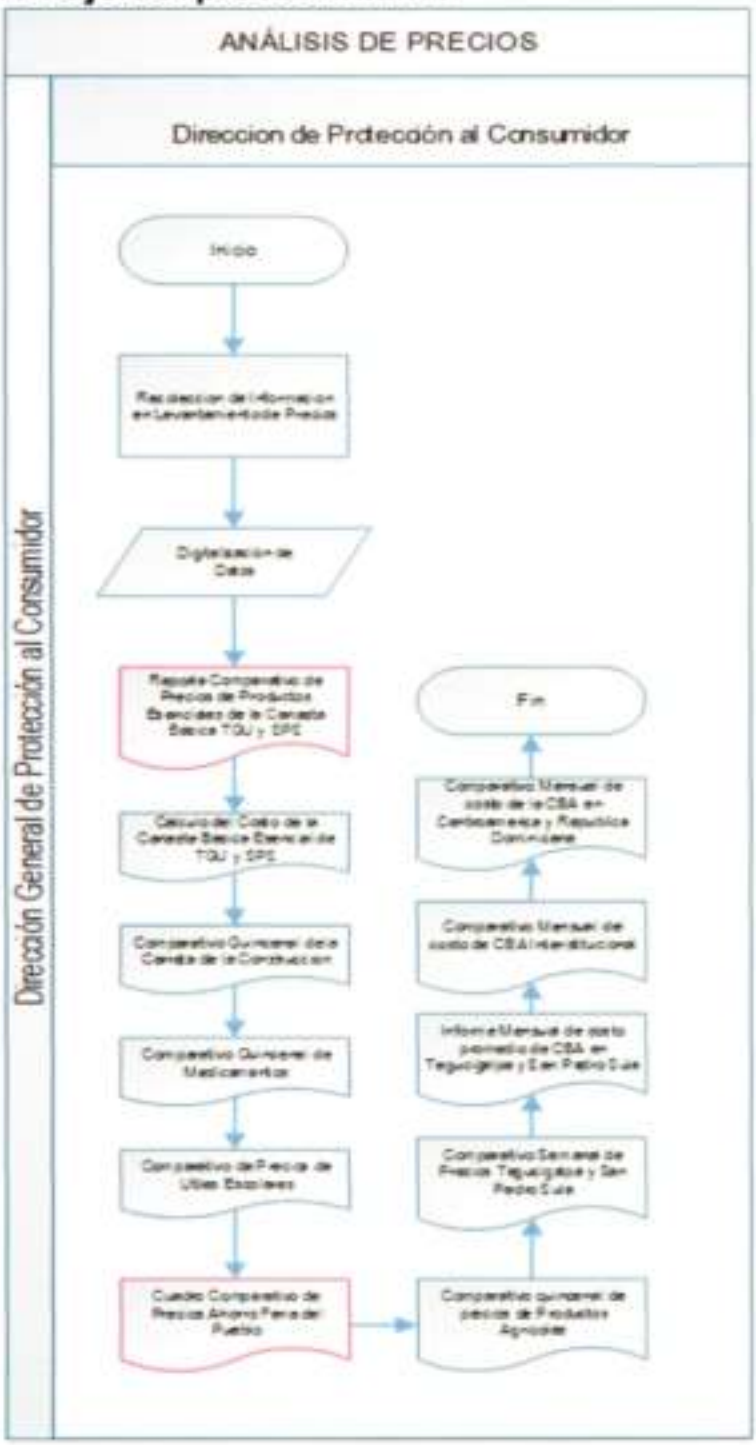
- Realizar las inspecciones diarias en los establecimientos comerciales según se establece la programación.

Analista de precios

- Deberán elaborar los diferentes informes de precios (estadística y análisis) de los productos de la canasta básica alimentaria, carreta de la construcción, medicamentos, insumos agrícolas, alimentos balanceados para animales, útiles escolares y otros informes que soliciten las máximas autoridades.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a
1	Recolección de información en levantamiento de precios	Recolección de Datos		1.1 Muestreo de precios de venta al consumidor final en mercados, supermercados, ferias de agricultor, ventas farmacias y ferreterías de los productos de la canasta básica, materiales de construcción, medicamentos, útiles escolares e industria	2 días	Jefe de Departamento de verificación y vigilancia de mercado DGPC Inspectores DGPC/DRPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Digitalización de datos	Creación de base datos		2.1 Crear un historial semanal, mensual y anual de los precios en mercados, supermercados y ferias	2 días	Técnico analista de Precios DGPC/ DRPC		Unidad de Análisis de Mercado
3	Reporte comparativo de precios de productos mercados de la canasta básica Alimentaria por Rubros en Tegucigalpa y San Pedro Sula	Elaboración de comparativo		3.1 Actualización semanal de precios de CBA 3.2 Análisis e interpretación de precios de CBA	2 días	Analistas de precios DGPC/ DRPC	RCPPECB-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
4	Calculo del costo de la canasta básica alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula	Elaboración de comparativo		4.1 Análisis e interpretación de precios de CBA semanalmente	1 hora	Analista de precios DGPC/ DRPC	CCCBA-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
5	Comparativo quincenal de precios de los productos de la canasta de la construcción	Elaboración de comparativo		5.1 Sondeo de precios de la canasta de construcción 5.2 Digitalizar y comparar los precios de los productos de la canasta de la construcción	1 hora	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	CQPPCC-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
6	Comparativo quincenal de precios de medicamentos	Elaboración de comparativo		6.1 Sondeo de precios de los medicamentos 6.2 Digitalizar y comparar los precios de los medicamentos	6 hora	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	CQPM-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
7	Comparativo semestral de precios de útiles escolares	Elaboración de comparativo		7.1 Sondeo de precios de útiles de temporada escolares 7.2 Digitalizar y comparar los precios de los útiles escolares	7 horas	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	CSPUE-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
8	Cuadro comparativo de Precios de la Ahorra-feria del Pueblo ubicada en Tegucigalpa	Elaboración de comparativo		8.1 Digitalización de precios. 8.2 Comparativo de precios con los precios de La Ahorra-Feria del Pueblo 8.3 Análisis e interpretación de precios	3 días	Analista de precios DGPC	CCFAFP-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
9	Comparativo quincenal de precios de Productos Agrícolas (Fertilizantes)	Elaboración de comparativo		9.1 Sondeo de precios de Productos agrícolas 9.2 Digitalizar y comparar los precios de los Productos Agrícolas	7 horas	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	CQPPA-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
10	Comparativo Semanal de precios de Tegucigalpa y San pedro Sula	Elaboración de comparativo		10.1 Se unifican 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	8 horas	Analista de precios DGPC	CSP-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
11	Informe Mensual del costo promedio de CBA en TGU y SPS	Elaboración de informe		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	8 horas	Analista de precios DGPC	IMCPCBA-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
12	Comparativo mensual del costo de CBA Interinstitucional	Elaboración de comparativo		12.1 Se actualizan los costos de CBA en base a la información brindada por la Secretaria de Trabajo, Banco Central y COHEP y la SDE 12.2 Se elabora el informe del costo mensual entre instituciones de CBA	8 horas	Analista de precios DGPC	CMCCBAI-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
13	Comparativo Mensual de costo de la CBA en Centroamérica y República Dominicana	Elaboración de comparativo		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	8 horas	Analista de precios DGPC	CMCCBACRD-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO	NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SCII

PROCESO:	ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO
OBJETIVO:	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. 43-2010 de la Secretaría de Desarrollo Económico

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Recolección de información en levantamiento de precios	Que no tienen adecuadamente los formatos de recolección de información	3	3	A	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que tienen correctamente los formatos con la información solicitada		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que tienen correctamente los formatos con la información solicitada	2	2	A	ACEPTAR
2	Digitalización de datos	Que se averíe el equipo asignado	3	3	A	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados		Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	2	2	A	ACEPTAR
3	Reporte comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica Alimentaria por Rubros en Tegucigalpa y San Pedro Sula	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
4	Calculo del costo de la canasta básica alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
5	Comparativo quincenal de precios de los productos de la canasta de la construcción	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
6	Comparativo quincenal de precios de medicamentos	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
7	Comparativo semestral de precios de útiles escolares	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
8	Cuadro comparativo de Precios de la Abarrotería del Pueblo ubicada en Tegucigalpa	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR

9	Comparativo quincenal de precios de Productos Agricolas (Fertilizantes)	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
10	Comparativo Semanal de precios de Tegucigalpa y San pedro Sula	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
11	Informe Mensual del costo promedio de CBA en TGU y SPS	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
12	Comparativo mensual del costo de CBA interinstitucional	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR
13	Comparativo Mensual de costo de la CBA en Centroamérica y Republica Dominicana	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes	Generacion de los diferentes informes		1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Tejeda	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o comparte o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Análisis de Precios			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCION

Desarrollo Económico

HONDURAS

AUTORIZACIÓN DGPC 4746 / 2023

_____ de _____ de _____

Señores

Presente

De conformidad con las facultades y atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás instrumentos legales aplicables, esta Dirección General autoriza a: _____

_____

para que procedan a practicar inspección en su área comercial, administrativa, bodegas y áreas conexas, debiendo poner a disposición la información y documentación requerida por nuestros auditores.

Este oficio tiene vigencia por tres días (3) días a partir de la fecha.

_____

Director ó Sub-Director General

QUIEN NIEGIE O IMPIDA EL ACCESO A LOS AUDITORES DE LA DIRECCIÓN U OBSTACULICE SUS INVESTIGACIONES, INCURRIRÁ EN RESPONSABILIDAD Y SERÁN SANCIONADOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO.

El ingreso de los auditores deberá ser permitido únicamente al presentar el original de esta autorización, debiendo estar firmada, sellada y con su respectivo carnet de identificación.

Nº 50181

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre I,piso 8 y 9. Teléfono 2242-8341 ext. 34157 y 34154
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
sde.hn y direcciongeneraldeproteccionalconsumidor **@SDEHonduras** **sde.hn**

www.sde.gob.hn

2.FORMATO DE RECOLECCION DATOS CANASTA BASICA

LISTADO DE PRODUCTOS DE LA CANASTA BASICA ALIMENTARIA

Establecimiento: Supermercados La Colonia # **Fecha**_____

Direccion; _____

No.	Productos	Descripción	Marca	Presentacion	Precio Actual	Observaciones
1	CARNES	Tajo de res		x Libra		
2		Bistec de res		x Libra		
3		Costilla 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		Tajo de cerdo		x Libra		
8		Costilla de cerdo		x Libra		
9		Chuleta de pierna de cerdo		x Libra		
10		Chuleta de lomo de cerdo		x Libra		
11		Carne molida de cerdo normal		x Libra		
12		Lomo de cerdo		x Libra		
13		Pierna de porcino		x Libra		
14	DESPOJOS COMESTIBLES	Higado de res		x Libra		
15		Mondongo con pata		x Libra		
16		Mondongo sin pata		x Libra		
17		Patas de cerdo		Unidad		
18	MARISCOS	Tilapia Roja		x Libra		
19		Pescado blanco		x Libra		
20		Corvina		x Libra		
21		Filete blanco		x Libra		
22		Filete rojo		x Libra		
23		Camaron tigre		x Libra		
24		Cangrejo		x Unidad		
25		Jaiba		x Libra		

3.FORMATO DE RECOLECCION DATOS GRANO BASICO

Desarrollo Económico

HONDURAS

Republica de Honduras
Secretaria de Desarrollo Economico
Direccion General de Proteccion al Consumidor
DEPARTAMENTO DE VERIFICACION Y VIGILANCIA DE MERCADOS

PRECIOS DE VENTA Y EXISTENCIAS DE GRANOS BASICOS

Fecha: _____ ***Lugar:*** _____

No	ESTABLECIMIENTO	PRODUCTO	PRESENTACION	PRECIO		EXISTENCIAS EN BODEGA	Firma del Propietario/Telefono
				COMPRA	VENTA		
1		Maiz Blanco	CARGA				
			QUINTAL				
			MEDIDA				
		Maiz Amarillo	CARGA				
			QUINTAL				
			MEDIDA				
		Frijol Rojo	CARGA				
			QUINTAL				
			MEDIDA				
2	**Arroz**	Clasificado	libra				
			Quintal				
		Precocido	libra				
			Quintal				
3	**Aceite vegetal**	Aceite vegetal bidon	34 libras				

4.FORMATO DE RECOLECCION DATOS CARNES Y VICERAS

LISTADO DE PRODUCTOS DE LA CANASTA BASICA ALIMENTARIA
SONDEO DE PRECIOS DE CARNES Y VICERAS

Establecimiento: _____ **Fecha**_____

Direnccion: _____ **Telefono** _____

No.	Productos	Descripción	Presentacion	Precio Normal	Precio en Canal	Observaciones
1	CARNES	Tajo de res	x Libra			
2		Bistec de res	x Libra			
3		Costilla 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		Tajo de cerdo	x Libra			
8		Costilla de cerdo	x Libra			
9		Chuleta de pierna de cerdo	x Libra			
10		Chuleta de lomo de cerdo	x Libra			
11		Carne molida de cerdo normal	x Libra			
12		Lomo de cerdo	x Libra			
13		Pierna de porcino	x Libra			
14	DESPOJOS COMESTIBLES	Higado de res	x Libra			
15		Mondongo con Pata	x Libra			
16		Patas de cerdo	x Libra			

X _____
Nombre del Inspector

X _____
Nombre del Propietario o Gerente

4.FORMATO DE RECOLECCION DATOS LACTEOS

LISTADO DE PRODUCTOS DE LA CANASTA BASICA ALIMENTARIA
SONDEO DE PRECIOS DE LACTEOS

Establecimiento: _____ **Fecha**_____

Direccion: _____ **Telefono** _____

No.	Productos	Descripción	Presentacion	Precio Normal	Precio X Mayor	Observaciones
1	DERIVADOS DE LA LECHE	Mantequilla rala	x Libra			
2		Mantequilla crema	x Libra			
3		Mantequilla escurrida	x Libra			
4		Mantequilla Artesanal Pura	x Libra			
5		Cuajada	x Libra			
6		Quesillo de jugo	x Libra			
7		Quesillo Crema	x Libra			
8		Queso fresco	x Libra			
9		Queso fresco Santa Elena	x Libra			
10		Queso semi seco	x Libra			
11		Queso seco	x Libra			
12		Queso con chile	x Libra			
13		Queso frijolero	x Libra			
14		Queso Ahumado	x Libra			
15		Requesón	x Libra			

Proveedor _____

X _____
Nombre del Inspecto

X _____
Nombre del Propietario o Gerente

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO

CÓDIGO
PR-DGPC-013

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Fany Cárcamo	Jefe del Departamento de Reglamentación Técnica	Departamento de Reglamentación Técnica	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	

Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquia	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 237
2. Alcance del Procedimiento 237
3. Marco Legal del Procedimiento 237
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 237
5. Responsables del Procedimiento 238
6. Insumos del Procedimiento 238
7. Productos o Resultados del Procedimiento 238
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 239
9. Descripción del Procedimiento 240
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 244
11. Gestión del Riesgo 245
12. Elementos Transversales del Procedimiento 247
13. Bibliografía 248
14. Anexos 249
15. Control de Cambios al Procedimiento 256

1. Objetivo del procedimiento

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.

2. Alcance del procedimiento

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.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Legislativo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto Ejecutivo No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- Que cumplan con el procedimiento de elaboración y actualización Técnico Hondureño que estable el CIRT y el reglamento interno.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Institución Pública	Personal Técnico de cada institución participante	Presentación de un plan anual de elaboración de Reglamentos Técnicos Hondureños y participación en los comités técnicos de interés.
Secretaria Técnica de la CIRT	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	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.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
PART-DGPC	Plan Anual de Reglamentación Técnica	CIRT	Hasta su vida útil
PEARTH-DGPC	Procedimiento para la Emisión y Actualización de RTH	CIRT	Hasta su vida útil
GRRTH-DGPC	Guía para la Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños	CIRT	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
RC-DGPC	Reglamento del CIRT.	CIRT	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **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.

Siglas

- **BPR:** (Buenas Prácticas Reglamentarias)
- **CIRT:** (Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica)
- **GRRTH-DGPC** (Guía Para La Redacción De Reglamentos Técnicos Hondureños)
- **OMC:** (Organización Mundial de Comercio)
- **OTC:** (Obstáculos Técnicos del Comercio)
- **PART-DGPC** (Plan Anual De Reglamentación Técnica)
- **PEARTH-DGPC** (Procedimiento Para La Emisión Y Actualización De RTH)
- **RC-DGPC** (Reglamento del CIRT)
- **RTH:** (Reglamento Técnico Hondureño)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Institución Pública

- Cada institución pública con atribuciones a reglamentar elabora su plan anual para elaboración de reglamento técnicos hondureños.

Personal Técnico de cada institución participante

- Se hará un análisis previo para determinar la necesidad de elaboración de un reglamento técnico hondureño.
- Se elaborará un borrador del reglamento técnico hondureño para su discusión usando los lineamientos dados por CIRT.

Secretaria Técnica de la CIRT

- La institución interesada presentará la solicitud y documentación pertinente para que la secretaria técnica de la CIRT revise si el documento cumple con los lineamientos establecidos.
- La secretaria técnica de la CIRT convocara a las diferentes instituciones interesadas para que deleguen a sus técnicos y posteriormente se le delegara la coordinación de los comités técnicos de reglamentación a la institución proponente.
- Se realizarán una serie de reuniones con el objetivo de discutir y aprobar el borrador propuesto por la institución interesa.
- Finalizando la etapa de los comités técnicos el documento finalizado será remitido a una 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.
- Durante el periodo de consulta pública la Secretaria Técnica de la CIRT, recibe todas las observaciones emitidas por el público en general hasta el último día de la consulta.
- Se convocará a una reunión al comité técnico de reglamentación para a revisar las consultas que se haya hecho al documento para aceptarla o no aceptarlas y realizar los cambios necesarios.
- Finalizada la etapa de consulta el documento para a la etapa de aprobación, donde se convocará a una reunión para firmar el acta de aprobación.

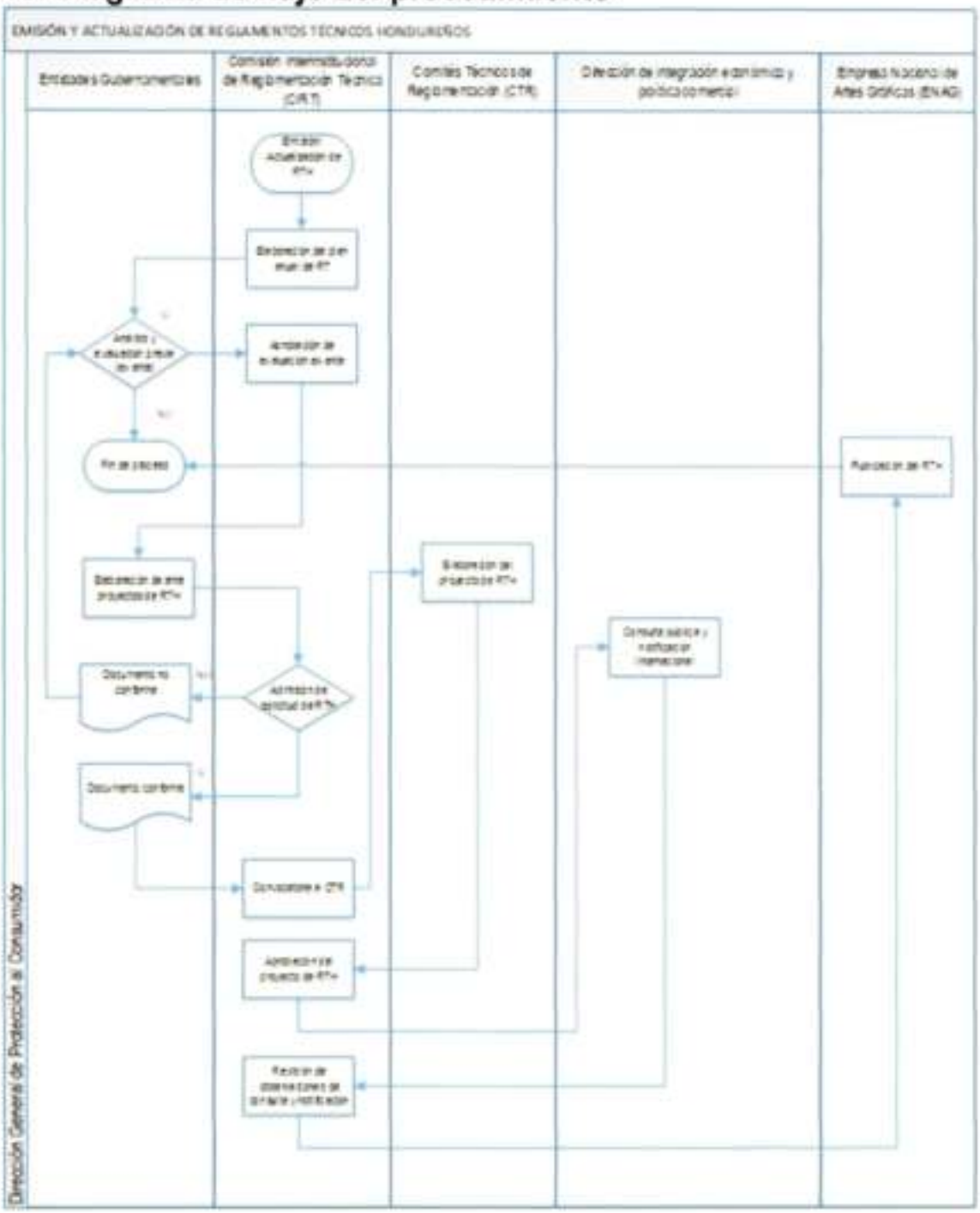
- Posteriormente el documento será remitido a la entidad de la administración pública que realizó la solicitud para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

- Cuando sea necesarios se realizarán las actualizaciones correspondientes al documento.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Elaboración del Plan Anual de Reglamentación Técnica	Planificación anual		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	60 días	Institución Pública	PART-DGPC	Instituciones Públicas
2	Análisis y Evaluación Previa (Ex Ante)	Evaluación previa	PEARTH-DGPC	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	10 días	Personal técnico de la entidad reguladora	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
3	Elaboración del Anteproyecto de RTH	Revisión de lineamientos establecidos en la guía para la estructuración y redacción de Reglamentos Técnicos	PEARTH-DGPC	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.	40 días	Técnicos de área de reglamentación y normalización de las entidades públicas	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
4	Admisión de solicitud de RTH por la CIRT	Admisión de reglamento	PEARTH-DGPC	4.1 La entidad de la administración pública presenta ante la secretaría técnica de la CIRT, la solicitud de elaboración del RTH 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.	15 días	Institución pública Secretaría Técnica de la CIRT	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
5	Votación sobre el anteproyecto de RTH	Etapa de votación del reglamento	PEARTH-DGPC	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)	5días	Secretaria Técnica de la CIRT	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
6	Convocatoria de reunión CIRT	Convocatoria al CIRT	PEARTH-DGPC	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 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 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.	13 días	Secretaria Técnica de la CIRT	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
7	Convocatoria a Comité Técnico de Reglamentación	Convocatoria mesas técnicas de trabajo	PEARTH-DGPC	7.1 La Secretaría Técnica convoca a las personas designadas por las instituciones interesadas en participar del Comité Técnico de Reglamentación (CTR) 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 días	Secretaria Técnica de la CIRT	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas

8	Elaboración del Proyecto de RTH	Mesa de trabajo para la elaboración del RTH	GRRTH-DGPC	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). 8.2 En la segunda reunión se aprobará el plan de trabajo y se procederá a la revisión y discusión del anteproyecto de RTH. 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.	81 días	Secretaria Técnica de la CIRT Miembros del Comité Técnico de Trabajo Miembros del Comité Técnico de Trabajo	GRRTH-DGPC	Instituciones Publicas
9	Consulta publica y Notificación internacional	Consulta para realizar observaciones al RTH	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	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.	30 días	Secretaria Tecnica CIRT	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Publicas
10	Consulta Pública y Notificación Internacional con observaciones	Revisión de las observaciones hechas la documento	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	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. 10.2 Durante la reunión los miembros del CTR analizan las observaciones y aprueban o rechazan las mismas con el debido fundamento técnico. Conservando 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.	30 días	Secretaria Tecnica CIRT	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Publicas
11	Aprobación del Proyecto de RTH	Reunión para someter aprobación del RTH	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	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).	12 días	Secretaria Tecnica y CIRT	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Publicas
12	Publicación del RTH	Se publicara el RTH en la Gaceta	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	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.	60 días	Secretaria tecnica y Institución pública responsable	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Publicas
13	Actualización de RTH	Se actualizara el documento cuando sea requerido	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	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.	30 días	CIRT	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Publicas

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO	NCI-TSC(22)-08; NCI-TSC(22)-09; NCI-TSC(22)-08
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	ELABORACION Y ACTUALIZACION DE REGLAMENTOS TÉCNICOS HONDUREÑOS
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO
OBJETIVO:	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 encuentran regulados en el territorio Nacional. Participación en los diferentes grupos de trabajo, comités nacionales, regionales e internacionales de reglamentación, acreditación y normalización.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Elaboración del Plan Anual de Reglamentación Técnica	Falta de claridad para identificar y distinguir los temas que son regulados mediante reglamentos que derivan directamente de leyes (reglamentos de ley) y aquellos regulados mediante especificaciones técnicas (reglamentos técnicos)	3	4	E	capacitación a los miembros del CIRT para conocer más la estructura de los RTH	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
		Conflictos regulatorios en la región CA	2	4	A	Mayor comunicación y coordinación de la unión aduanera para tener conocimiento de las iniciativas de reglamentos técnicos	N/A	N/A	1	1	B	Aceptar
2	Análisis y Evaluación Previa (Ex Ante)	El no cumplimiento de los objetivos legítimos que establece la OMC	4	4	E	Capacitación a los miembros del CIRT sobre la estructura de los RTH y lo que establece la OMC sobre el acuerdo OTC	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
3	Elaboración del Anteproyecto de RTH	No contar sustentos normativos o soporte técnico científico que sirvan como base para la [illegible]	3	3	A	Seguir los lineamientos establecidos en la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
4	Admisión de solicitud de RTH por la CIRT	No contar con los documentos conformes	3	2	M	Compartir el sistema documental con los miembros del CIRT	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como los formatos del proceso de CIRT y uso correcto de los mismos. La Secretaría Técnica devuelve al interesado la documentación detallando las no conformidades para su enmienda	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
		Realizar una evaluación insuficiente o inadecuada de las solicitudes de RTH	3	2	M	Contar con suficientes recursos humanos capacitados y suficiente tiempo para llevar a cabo una evaluación exhaustiva de cada solicitud de RTH	Se cuenta con criterios de evaluación claros y rigurosos para garantizar que los reglamentos técnicos aprobados cumplan con los estándares adecuados y se ajusten a los objetivos y necesidades específicas	N/A	1	1	B	Aceptar
5	Votación sobre el anteproyecto de RTH	Manipulación o influencia indebida de terceros interesados, como grupos de presión, organizaciones, o individuos con intereses	3	3	A	Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica (CIRT)	Se deberán de analizar las evidencias técnicas, legales y científicas que respaldarán los votos de todos los miembros hasta llegar al consenso	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT y Reglamento interno de la CIRT	1	1	B	Aceptar

6	Convocatoria de reunión CIRT	No tener el quorum por la falta de participación de los miembros CIRT y no poder aprobar los RTH	2	3	M	Seguimiento de las convocatorias: comunicación efectiva con los miembros del CIRT	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH y reglamento interno de la CIRT	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
7	Convocatoria a Comité Técnico de Reglamentación	Falta de interes de los sectores en la participación de los comités técnicos	2	3	A	Previo a la convocatoria a la primera reunión de Comité Técnico de Reglamentación (CTR), la Secretaría Técnica de la CIRT se reúne con la entidad interesada para delegarle la responsabilidad de coordinar y administrar los trabajos operativos del CTR.	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
8	Elaboración del Proyecto de RTH	Insuficiente información o base técnica y científica	2	3	M	Durante la primera reunión se realiza la inducción en reglamentación técnica (buenas prácticas de reglamentación, uso de la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños.	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
9	Consulta pública y Notificación internacional	Falta de difusión en la consulta pública que afecte la percepción y transparencia del proceso	2	3	M	Secretaría Técnica de la CIRT con el fin de realizar el trámite administrativo para que el inicio de la consulta pública se publique por un día como mínimo, por lo menos en dos diarios de circulación nacional, y gestiona la publicación del mismo en la página web de la CIRT junto con el proyecto de RTH y el Formato para presentación de observaciones de la consulta pública	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
10	Aprobación del Proyecto de RTH	Que no estén conformes la documentación y que no se haya establecido las buenas prácticas de Reglamentación	2	3	M	Guía de Buenas Practicas de Reglamentación y procedimiento de elaboración y actualización de RTH	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la guía de buenas practicas de reglamentacion a los miembros de la CIRT	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	2	B	Aceptar
11	Publicación del RTH	Atrasos en la publicación por parte de la Administración Pública	3	2	A	Secretaría Técnica envía una notificación oficial acompañada del RTH a la entidad de la administración pública que realizó la solicitud para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	1	1	B	Aceptar
12	Actualización de RTH	Falta de revisión de los RTH en vigencia	4	2	A	Cada RTH debe estar sujeto a revisión sistemática a partir de un año posterior a su publicación para determinar si se deberá ratificar, modificar o abrogar. La actualización se debe realizar dentro de un periodo no mayor a 5 años a partir su publicación	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH	Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	2	1	B	Aceptar

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023	Fecha:Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo, Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Reglamento Técnico Hondureño			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Ejecutivo No. 084-2021 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Guía para la Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE PLAN ANUAL DE REGLAMENTACION

CIRT Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica	COMISION INTERINSTITUCIONAL DE REGLAMENTACION TÉCNICA (CIRT) Correo electrónico: reglamentacionecnicahn@gmail.com Teléfono: 22428341 ext-34151	PLAN ANUAL DE REGLAMENTACION TECNICA Año:

No.	Título del anteproyecto de Reglamento Técnico	Anteproyecto		Proceso requerido			Justificación del tema, en forma concisa	Sustento legal, o normativa Internacional que será utilizada como base del RTH	Autoridades involucradas en los trabajos de reglamentación, conforme a sus atribuciones
		Nuevo	reprogramado	elaboración	actualización	abrogación			

FI-CIRT 1/1

2.FORMATO DE SOLICITUD PARA ELABORACION DE RTH

CIRT	COMISION INTERINSTITUCIONAL DE REGLAMENTACION TECNICA (CIRT) Correo electrónico: reglamentaciontecnicahn@gmail.com Teléfono: 2235-4078	SOLICITUD PARA LA ELABORACIÓN DE RTH Número de solicitud Fecha recibida

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 RTH y el listado de posibles participantes por sector en el CTR.

1	**Datos Generales del Anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño**	
1.1	Título del Anteproyecto	
1.2	Secretaría de Estado, entidad u organismo descentralizado y desconcentrado que somete el anteproyecto	
1.3	Responsable oficial del Reglamento Técnico Hondureño	
1.4	Cargo	
1.5	Teléfono	
1.6	Correo electrónico	
2	**Campo de aplicación del anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño**	
	Lista de los productos, procesos y servicios afectados por el anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño (Utilice categorías ICS)	
3	**Objetivo(s) legítimo(s) que persigue el anteproyecto de Reglamento Técnico Hondureño**	
	Seguridad nacional	☐
	Prevención de prácticas que puedan inducir a error	☐
	Protección de la salud y seguridad humana	☐
	Protección de la vida o salud animal	☐
	Protección de la vida o salud vegetal	☐
	Protección del medio ambiente	☐
4	**Evaluación de la Conformidad**	
4.1	Esquema de evaluación de la conformidad en función del riesgo identificado	
4.2	Contempla procedimientos de evaluación de la conformidad (PEC)	Si ☐ No ☐
4.3	El PEC se diseñó en función del riesgo identificado	Si ☐ No ☐
4.4	Existen organismos de evaluación de la conformidad (terceros acreditados)	Si ☐ No ☐
4.5	En base al numeral 4.4 Especifíquese: *(Limítese a 300 caracteres)*	
5	**Reconocimiento Mutuo y Equivalencia**	
5.1	Precisar países o bloques comerciales con los que se tenga reconocimiento mutuo *(Limítese a 300 caracteres)*	
5.2	Precisar países o bloques comerciales con los que se aplique el principio de equivalencia *(Limítese a 300 caracteres)*	
6	**Control y Vigilancia**	
6.1	Identificar la o las autoridades competentes (encargadas)	
6.2	Se cuenta con presupuesto suficiente	Si ☐ No ☐
6.3	Se cuenta con personal suficiente	Si ☐ No ☐
6.4	Se contemplan sanciones por no cumplimiento en la legislación nacional	Si ☐ No ☐
6.5	Sistemas de control y vigilancia previstos *(Limítese a 300 caracteres)*	

F2-CIRT 1 / 2

7 Nombre del solicitante	8 Firma del solicitante

3.FORMATO DE INFORME DE ANALISIS Y EVALUACION PREVIA

CIRT Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica	**COMISION INTERINSTITUCIONAL DE REGLAMENTACION TÉCNICA (CIRT)** Correo electrónico: reglamentacionteconicahn@gmail.com Teléfono: 2235-4078	**INFORME DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PREVIA (EX ANTE)** Título del Anteproyecto de reglamento técnico Hondureño: Fecha:

1	**Identificación del problema**	
1.1	Identifique claramente el problema considerando los objetivos legítimos	
1.2	Identifique las causas del problema	
1.3	¿Quiénes se ven afectados?	
1.4	¿Qué bienes, servicios o procesos se ven afectados?	
1.5	Enumere los antecedentes públicos para resolver el problema, por ejemplo otras medidas legales, iniciativas, compromisos internacionales, etc.	
1.6	¿Por qué considera que este problema no se corregirá sin la aplicación de un RTH?	
1.7	¿Cuáles serían las consecuencias en caso de no tomar ninguna acción?	
1.8	Enumere otras opciones no regulatorias para resolver el problema descartando un RTH (educación y concientización del consumidor, productor y comercio, mejora de la información de mercado, mejora en los sistemas de verificación, entre otros).	
1.9	Adjuntar en su caso información estadística sobre la existencia del problema.	
2	**Definición de los objetivos a alcanzar**	
2.1	¿Por qué considera que es necesario abordar el problema?	
2.2	¿Qué metas se espera alcanzar?	
2.3	¿Cómo se evaluará el cumplimiento de las metas que se pretenden alcanzar?	
2.4	Enumere los recursos que se requieren para alcanzar las metas (económicos, logístico, entre otros).	
2.5	¿Qué tiempo se requiere para alcanzar las metas propuestas?	
2.6	Defina claramente los objetivos utilizando la información proporcionada en las preguntas anteriores.	
2.7	Describa como el cumplimiento de los objetivos propuestos contribuirán a los objetivos legítimos.	

F3-CIRT 1 / 4

3 Análisis de Alternativas

Con los resultados obtenidos de los numerales 1.1 y 2.6 complete el siguiente cuadro:

Problema	Objetivo	Alternativa para dar solución al problema	Ventajas de la alternativa	Desventajas de la alternativa	Se acepta	Se rechaza
					☐	☐
					☐	☐
					☐	☐

4	**Análisis de la legislación**		
4.1	Reglamentación nacional y regional existente		
4.1.1	Defina el marco de acción que permite precisar hasta dónde puede regular la entidad correspondiente, de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.		
4.1.2	Identifique si existen competencias otorgadas a otros entes sobre esa misma actividad.		
4.1.3	¿Existe una reglamentación técnica específica de la misma entidad u otra entidad que tiene la misma finalidad	Si ☐ *(continúe a la siguiente pregunta)*	No ☐ *(Finaliza aquí la parte 4.1)*
4.1.4	¿La reglamentación técnica existente cumple con el objetivo para el cual fue creada?	Si ☐ *(Finaliza aquí la parte 4.1)*	No ☐ *(continúe a la siguiente pregunta)*
4.1.5	¿La reglamentación técnica existente no cumple debido a que no se aplica en la práctica en su totalidad o se aplica inadecuadamente?	Si ☐ *(Finaliza aquí la parte 4.1)*	No ☐ *(continúe a la siguiente pregunta)*
4.1.6	¿La reglamentación técnica existente no cumple debido a que esta desactualizada?	Si ☐	No ☐
4.2	Legislación internacional y jurisprudencia nacional		
4.2.1	Enliste y adjunte la legislación nacional e internacional que sustenta la legalidad de la propuesta.		
4.2.2	Enliste y adjunte las normas y reglamentos técnicos de otros países (con realidades semejantes a las nuestras) u organizaciones internacionales de incidencia importante para el país con respecto al tema que servirá como base para la nueva reglamentación técnica.		
5	**Análisis de riesgo**		
5.1	Identificación de peligros		

5.1.1	¿Existe una fuente de daño que comprometa el objetivo legítimo? Explique en que consiste.	
5.1.2	¿Quién (o qué) puede ser dañado?	
5.1.3	¿Cómo puede ocurrir el daño?	
5.1.4	Utilizando las respuestas a las interrogantes anteriores establezca claramente los peligros.	
5.2	Estimación del riesgo asociado al peligro	
5.2.1	Establezca la severidad de daño/consecuencias utilizando la tabla A.	
5.2.2	Establezca la probabilidad de que ocurra el daño utilizando la tabla B.	
5.2.3	Con los resultados obtenidos de los numerales 5.2.1 y 5.2.2, establezca el nivel de riesgo utilizando la tabla C.	

5.3 Inventario de acciones para el control de riesgos

Complete el siguiente cuadro tomando en cuenta los siguientes principios para definir las acciones requeridas para controlar los riesgos:

a. Combatir los riesgos en su origen
b. Adaptar los procesos
c. Tener en cuenta la evolución tecnológica
d. Sustituir lo que representa mayor riesgo por lo que entraña poco o ningún riesgo
e. Adoptar las medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.

Riesgo	Acción requerida	Responsable de su ejecución

Tabla A- Medidas cualitativas de consecuencias

Nivel	Descripción	Ejemplo de descripción
1	Insignificante	Sin lesiones, pérdida financiera baja
2	Menor	Tratamiento de primeros auxilios, pérdida financiera media
3	Moderado	Tratamiento médico necesario, pérdida financiera alta
4	Mayor	Lesiones graves, comprometimiento de la continuidad de la actividad, pérdida financiera grande.
5	Catastrófico	Muerte, interrupción de la actividad, enorme pérdida financiera.

Tabla B - Medidas cualitativas de probabilidad

Nivel	Descripción	Ejemplo de descripción
A	Casi certeza	Se espera que ocurra en la mayoría de los casos
B	Probable	Probablemente ocurrirá en la mayoría de los casos.
C	Posible	Deberá ocurrir en algún momento.
D	Improbable	Podrá ocurrir en algún momento
E	Raro	Podrá ocurrir solamente en circunstancias excepcionales.

Tabla C - Matriz de análisis cualitativo de riesgos – nivel de riesgos

Probabilidad de que ocurra el daño	Severidad del daño/Consecuencias				
	1 Insignificante	2 Menor	3 Moderado	4 Mayor	5 Catastrófico
A (casi certeza)	A	A	E	E	E
B (probable)	M	A	A	E	E
C (posible)	B	M	A	E	E
D (improbable)	B	B	M	A	E
E (raro)	B	B	M	A	A

Leyenda:

E: riesgo extremo, requiere acción inmediata.

A: riesgo alto, requiere la atención de la alta dirección.

M: riesgo moderado, debe especificarse la responsabilidad de la dirección.

B: riesgo bajo, administrado mediante procedimientos de rutina.

4.FORMATO DE CONVOCATORIA A REUNION DE CTR

CIRT Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica	**COMISION INTERINSTITUCIONAL DE REGLAMENTACION TÉCNICA (CIRT)** Correo electrónico: reglamentacionitecnicahn@gmail.com Teléfono: 2236-4078	**CONVOCATORIA A REUNIÓN DE CTR**	
		Comité Técnico de Reglamentación (CTR): *CIRT/CTR/ no. correlativo /año/Nombre del anteproyecto de RTH*	
		Fecha de la reunión:	No. de reunión:

Tegucigalpa, M.D.C., día de mes de año

Distinguido(a) señor(a),

Continuando con el proceso de elaboración del Reglamento Técnico *título del anteproyecto de RTH* se le invita a participar activamente en la Reunión número *número* del CIRT/CTR/ *no. correlativo /año/Nombre del anteproyecto de RTH* el día día de la semana fecha de mes de año, **a partir de la(s)** *hora de inicio* en *lugar*, localizado(a) en *dirección*, con el objetivo de revisar y discutir el anteproyecto y así lograr consenso en el tema.

Considerando que el anteproyecto de RTH a ser revisado por el CIRT/CTR/ *no. correlativo /año/Nombre del anteproyecto de RTH* posee particular importancia para usted y para este CTR, su contribución es valiosa para el desarrollo del proceso regulatorio nacional.

Atentamente,

Nombre

Coordinador CTR

Agenda de trabajo:

Fib-CIRT

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico
Gobierno de la República

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES

CÓDIGO
PR-DGPC-014

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	

Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 261
2. Alcance del Procedimiento 261
3. Marco Legal del Procedimiento 261
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 261
5. Responsables del Procedimiento 262
6. Insumos del Procedimiento 262
7. Productos o Resultados del Procedimiento 262
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 263
9. Descripción del Procedimiento 263
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 265
11. Gestión del Riesgo 266
12. Elementos Transversales del Procedimiento 267
13. Bibliografía 267
14. Anexos 268
15. Control de Cambios al Procedimiento 270

1. Objetivo del procedimiento

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.

2. Alcance del procedimiento

Las capacitaciones son dirigidas a los consumidores y proveedores de bienes y servicios del país.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Ejecutivo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto Ejecutivo No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El proveedor enviará una carta o solicitud dirigida a la autoridad o a la unidad.
- También podrá remitir invitación a empresas, centros educativos y consumidor en general.
- Las capacitaciones se realizarán en el horario de atención al público.
- Para realizar la capacitación se debe contar con un mínimo de 15 participantes.
- Las capacitaciones pueden ser presenciales y virtuales.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Registro y Capacitación	Jefe del 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.
Departamento de Registro y Capacitación	Oficial del 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.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
IV-DGPC	Invitaciones a capacitaciones	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
LA-DGPC	Listados de asistencias	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil
DP-DGPC	Diploma de participación	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil
IC-DGPC	Informe sobre capacitaciones	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DP-DGPC** (Diploma De Participación)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **IC-DGPC** (Informe Sobre Capacitaciones)
- **IV-DGPC** (Invitaciones a Capacitaciones)
- **LA-DGPC** (Listados De Asistencias)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).

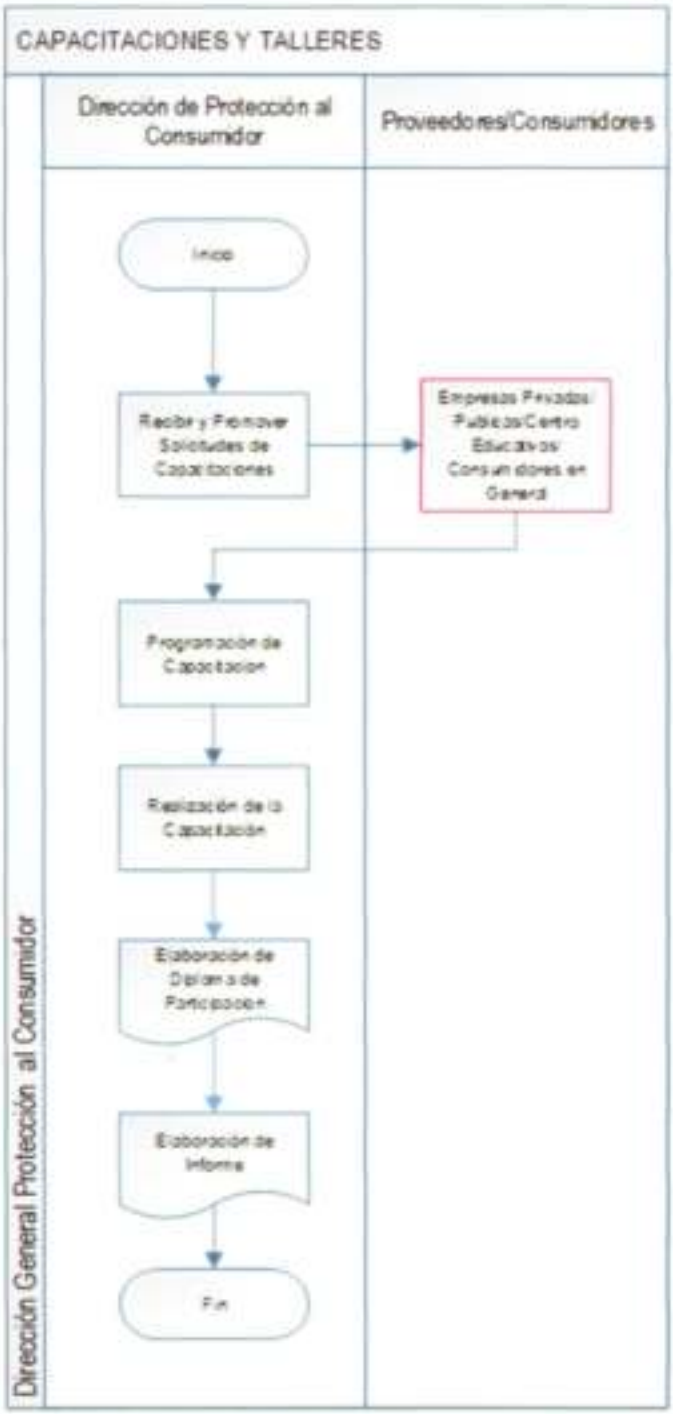
9. Descripción del procedimiento

Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación.

- Encargado de promover y recibir solicitudes para realizar jornadas de capacitaciones dirigidas a los consumidores en general y a las empresas de bienes y servicios.
- Llevará una Agenda para el control de las jornadas de capacitación.
- Preparación del material visual para brindar las jornadas de capacitación.
- Asi mismo debe de impartir la jornada de capacitación sobre la Ley de Protección al Consumidor en el espacio fisico que se concrete por ejemplo empresas u otros lugares cuando sea de forma presencial, si es de forma virtual en la plataforma adecuada.
- Elaborar los respectivos diplomas de participación.
- Elaborar el informe correspondiente.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Recibir y promover solicitudes de capacitaciones	Solicitudes para las capacitaciones		1.1 Contactar a las empresas privadas, publicas, centros educativos y consumidores en general de forma presencial, vía telefónica 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.	5 días	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Empresas o Instituciones Dirección Regional de Protección al Consumidor	N-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación Empresas,Centros Educativos, Consumidores
2	Programación de Capacitaciones y/ o talleres	Agendar las jornadas de Capacitación	N-DGPC	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 el fin que autoricen la salida de los bienes fuera de la DGPC. 2.6 Solicitar vehículo para trasladarse al lugar.	2 días	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor		Departamento de Registro y Capacitación
3	Realización de la capacitación de manera presencial o virtual	Realizar de la capacitación		3.1 Si la capacitación es de forma presencial deberá ubicarse con la persona enlace de la empresa o institución. 3.2 Conectar el equipo visual (Computadora y data Show). 3.3 En las empresas el tiempo requerido como mínimo es de 2 horas, en las cuales se dará a conocer las obligaciones, prohibiciones, clausulas y prácticas abusivas de las empresas y derechos de los consumidores. 3.4 En los centros educativos en el cual se le explican los derechos de los consumidores y los requisitos del etiquetado de los productos pre empacados. 3.5 Entrega de trifolio o ejemplares de la Ley de Protección al Consumidor. 3.6 Los participantes firmaran la lista de asistencia. 3.7 En caso de que la capacitación sea virtual se creara un enlace de acceso en las plataformas virtuales. 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.	3 horas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	LA-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación Empresas,Centros Educativos, Consumidores
4	Diploma de Participación	Elaborar los diplomas	LA-DGPC	4.1 Se elaboraran los diplomas virtuales de participación conforme al listado de las personas que participaron en las jornadas de capacitaciones	2 horas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	DP-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
5	Informe de capacitación	Elaboración de Informe		5.1 Elaboración del informe sobre la capacitación 5.2 Entregar informe sobre las capacitaciones	2 horas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	IC-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	CAPACITACIONES Y TALLERES
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	CAPACITACIONES Y TALLERES
OBJETIVO:	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.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existan en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Recibir y promover solicitudes de capacitaciones	Traspapelar la invitaciones	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las invitaciones		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las invitaciones	1	1	B	ACEPTAR
2	Programación de Capacitaciones y o talleres	Que no se cumpla la programacion	2	2	B	Se elaborara una programacion de los diferentes talleres	Se elaborara una programacion de los diferentes talleres		1	1	B	ACEPTAR
3	Realización de la capacitación de manera presencial o virtual.	No contar con equipo adecuado	3	2	A	Suministrar el equipo idoneo para la realizacion de los taller	Suministrar el equipo idoneo para la realizacion de los taller		2	2	B	ACEPTAR
4	Diploma de Participacion	Que se averie el equipo asignado	2	2	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados		Solicitar la revision periodica de los equipos utilizados	1	1	B	ACEPTAR
5	Informe de capacitacion	No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generacion de los diferentes informes sobre la capacitaciones	Generacion de los diferentes informes sobre la capacitaciones		1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jongra Patricia Torres	Jose Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Capacitaciones y Talleres			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?	X		En este proceso si están involucrado el ciudadano
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	X		Si incluye medidas en cumpliento del PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE LISTADO DE ASISTENCIA

Desarrollo Económico

Dirección General de Protección al Consumidor

LISTADO DE ASISTENCIA

CAPACITACION DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

NO	NOMBRE	GRADO	EDAD
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			

2.FORMATO DE DIPLOMA DE PARTICIPACION

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS

CÓDIGO
PR-DGPC-015

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 275
2. Alcance del Procedimiento 275
3. Marco Legal del Procedimiento 275
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 275
5. Responsables del Procedimiento 276
6. Insumos del Procedimiento 276
7. Productos o Resultados del Procedimiento 276
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 277
9. Descripción del Procedimiento 277
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 279
11. Gestión del Riesgo 280
12. Elementos Transversales del Procedimiento 281
13. Bibliografía 281
14. Anexos 282
15. Control de Cambios al Procedimiento 285

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Legislativo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto ejecutivo 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- Revisará que la empresa solicitante cumpla con los requisitos de autorización de libro de quejas estipulados en el reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.
- Se autorizarán libros de quejas en un horario de oficina.
- Para la renovación de un libro de queja se requerirá que la empresa solicitante entregue el anterior libro y que cumpla con los requisitos.
- Para la autorización del libro de queja debe llevar estampada la firma del Director General y Subdirector.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Registro y Capacitación	Jefe del Departamento de Registro y Capacitación	Llevar el registro de autorización de libros de quejas y estampar el sello de autorización.
Departamento de Registro y Capacitación	Oficial del Departamento de Registro y Capacitación	Llevar el registro de autorización de libros de quejas fisico y digital y estampar el sello de autorización
Dirección General y Sub-Dirección	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
SLQ	Solicitud de autorización de Libro de quejas	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
LRS-DGPC	Libro de Registro de Solicitudes	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil
BDALQ-DGPC	Base de Datos Autorización del Libro De Queja	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

Siglas

- **BDALQ-DGPC** (Base de datos autorización del libro de quejas)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **LRS-DGPC** (Libro de registro de solicitudes)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).
- **SLQ** (Solicitud de libro de quejas)

9. Descripción del procedimiento

Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación/ Oficial de atención al Publico DRPC

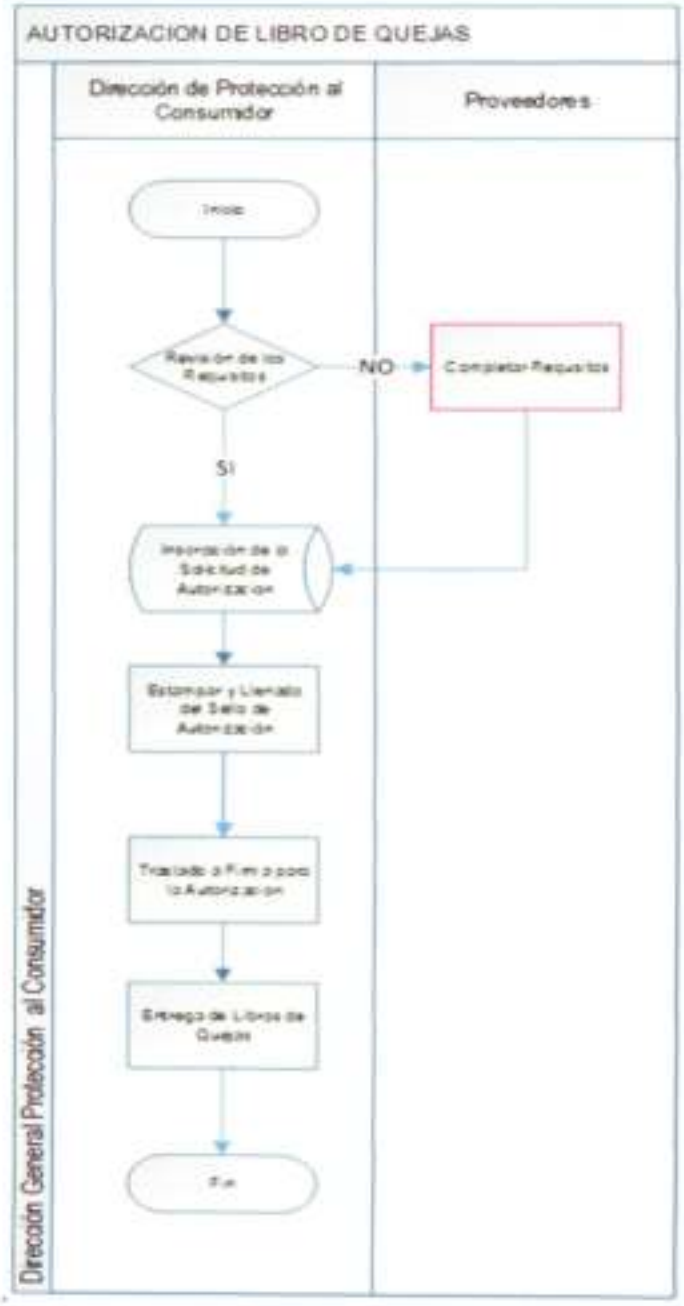
- Se revisarán los requisitos para verificar que cumplan las empresas.
- Deberá anotarlo en el libro de registro para la autorización del libro de quejas.
- Se deberá estampar el sello de autorización del libro de queja y se rellenará con la información pertinente.
- Se realizará la entrega del libro de queja autorizado al representante de la empresa.

Director(a) y Subdirector(a)

- Responsables de la revisión final de cada documento legal elaborado y estampar la firma en los documentos legales.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Revisión de los requisitos del libro de quejas	Contar con la documentación establecida en el Art. 30 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor		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	5 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Atención al cliente SPS		Representante de la Empresa
2	Inscripción de la solicitud de Autorización	Llevar un registro de las solicitudes de autorización de libro de quejas		2.1 Se deberá anotarse en el libro de solicitudes de autorización del libro queja el correlativo, la fecha, hora, nombre del solicitante, nombré 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	3 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Atención al cliente SPS	LRS-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
3	Estampar y llenado de sello de autorización	Colocar sello de autorización y llenado de información de la inscripción		3.1 Se deberá estampar el sello de autorización en folio número 1 3.2 Se deberá llenar los espacios solicitados en sello 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	3 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Atención al cliente SPS		Departamento de Registro y Capacitación
4	Traslado para firma de autorización	Firma de la autorización de Libro de quejas de la Autoridad competente		4.1 Llevarlo a firmar a la oficina del Director (a) o Subdirector (a) de Protección al Consumidor y colocarle sello	5 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Atención al cliente SPS		Dirección General / Sub Dirección General
5	Entrega del libro	Garantizar el derecho de reclamo de los consumidores en cada establecimiento comercial de bienes y servicios		5.1 El representante o encargado de la empresa deberá firmar el libro de registro de solicitudes 5.2 Se deberá entrega el libro de quejas debidamente autorizado	2 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Atención al cliente SPS	LRS-DGPC	Representante de la Empresa

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Formulario 27 - SDE

PROCESO:	AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS
OBJETIVO:	Garantizar el derecho de reclamo de los consumidores en cada establecimiento de los proveedores de bienes y servicios.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Revisión de los requisitos del libro de quejas	No verificar correctamente los requisitos	2	2	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento		1	1	B	ACEPTAR
2	Inscripción de la solicitud de Autorización	No ingresar correctamente los datos	2	2	B	Se debera realizar la inscripcion del libro a solicitar	Se debe realizar la inscripcion del libro a solicitar		1	1	B	ACEPTAR
3	Estampar y llenado de sello de autorización	No colocar correctamente el sello	2	2	B	Se colocara en la primera pagina en limpio el sello de autorizacion	Se coloca en la primera pagina en limpio el sello de		1	1	B	ACEPTAR
4	Traslado para firma de autorización	No contar con firma autorizada de la autoridad	3	3	A	Contar con sello firmados previamente por la autoridad	Contar con sello firmados previamente por la autoridad		2	2	B	ACEPTAR
5	Entrega del libro	Ningun riesgo										

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	José Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Autorización de Libro de Quejas			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?	X		En este proceso si están involucrado el ciudadano
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?		X	No incluye medidas para el PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE SOLICITUD DE AUTORIZACION DE LIBRO DE QUEJAS

Desarrollo Económico

HONDURAS

Ciudad de: _____

_____de_____de 20___

Señor

Director General de Protección al Consumidor

Su Oficina

Por medio de la presente solicito a Usted la Autorización del Libro de Quejas del establecimiento comercial denominado_____.

Ubicado en_____cumpliendo así con lo establecido en el artículo 21 de la Ley de Protección al Consumidor y del Reglamento artículo 28, 29,30, 31 y 32.

Atentamente,

Nombre_____

Identidad No._____

Numero Telefónico_____

Correo Electrónico_____

Firma _____

Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, piso 8 y 9.
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

2.FORMATO DEL PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS

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

AUTORIZACION

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

al cual consta de _____ hojas útiles, quedando inscrito con el No. _____ Folio _____ del Tomo _____ del Registro de Libros de Quejas que para tal efecto lleva esta 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: [illegible]

3.REQUISITOS DE LA AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS

Desarrollo Económico

HONDURAS

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

REQUISITOS PARA AUTORIZAR LIBRO DE QUEJAS

POR PRIMERA VEZ

1. Cuaderno único tamaño oficio, con un mínimo de doscientas (200) páginas rayadas no desprendibles.
2. Foliado y sellado desde la primera hoja hasta la última hoja.
3. Rotulado con el nombre de libro de quejas acompañado del nombre del establecimiento.
4. Copia del permiso de operación vigente emitido por la Alcaldía Municipal o Escritura de Constitución de sociedad.
5. Presentar una solicitud para la autorización del libro de quejas presentada por el propietario o apoderado procesal.

EN CASO DE PERDIDA O EXTRAVIO

1. Notificarlo primeramente a la Dirección Policial de Investigaciones (DPI).
2. Posteriormente acompañar la denuncia interpuesta en la DPI.
3. Acompañar los requisitos arriba descritos.

EN CASO DE REPOSICIÓN POR DAÑO O POR ESTAR COMPLETO

1. Presentar el libro de quejas dañado o que tenga todos sus folios llenos; el cual se quedará en custodia de la Dirección y se llevara un control de ellos.
2. Posteriormente presentar los requisitos arriba descritos.

EN CASO DE DECOMISO POR PARTE DEL PERSONAL DE INSPECTORÍA

1. Presentar el acta de inspección donde estipula el decomiso del libro de quejas.
2. Al establecimiento comercial se le dará el termino de 5 días hábiles para proceder a realizar la reposición del libro de quejas.
3. Posteriormente presentar los requisitos arriba descritos.

Establecido en el Artículo 21 de la Ley de Protección al Consumidor y en su reglamento en los artículos 28,29,30,31 y 32.

Centro Cívico Gubernamental, Torre I, piso 8 y 9.
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

sde.hn @SDEHonduras sde.hn

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES

CÓDIGO
PR-DGPC-016

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martinez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquia	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 290
2. Alcance del Procedimiento 290
3. Marco Legal del Procedimiento 290
4. Politicas y Lineamientos del Procedimiento 290
5. Responsables del Procedimiento 291
6. Insumos del Procedimiento 291
7. Productos o Resultados del Procedimiento 291
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 292
9. Descripción del Procedimiento 292
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 294
11. Gestión del Riesgo 295
12. Elementos Transversales del Procedimiento 296
13. Bibliografia 296
14. Anexos 297
15. Control de Cambios al Procedimiento 298

1. Objetivo del procedimiento

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.

2. Alcance del procedimiento

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.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Legislativo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto Ejecutivo No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- Se debe de remitir el Registro Público de Infractores del mes precedente en los primeros días del mes siguiente a la Unidad de Transparencia.
- Se deberá remitir la información con una comunicación Interna firmada por la autoridad.
- Se remitirá el informe de forma física y electrónicamente a la Unidad de Transparencia.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Es el encargado debe ingresar la información en el Registro Público de Infractores sobre las Resoluciones firmes notificadas.
Departamento de Registro y Capacitación	Jefe del Departamento de Registro y Capacitación / Oficial del Departamento de Registro y Capacitación	Recepción de Registro Público de Infractores de Tegucigalpa y San Pedro Sula y remitirlo a la unidad de Transparencia.
Dirección General y Sub-Dirección	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma en la comunicación interna
Unidad de Transparencia	Oficial de Transparencia de la SDE	Recepción de información e ingresarlo al Portal de Transparencia de la SDE.

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
RPI-DGPC	Registro Público de Infractores	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

Siglas

- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **RPI-DGPC** (Registro Público de Infractores)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).

9. Descripción del procedimiento

Encargada de Archivo DGPC

- Deberá de inscribir las resoluciones firmes notificadas en el Registro Público de Infractores.
- Remitirlo de forma electrónica al Departamento de Registro y Capacitación.

Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación.

- Recepción de Registro Público de Infractores de Tegucigalpa y San Pedro Sula.
- Se elaborará la Comunicación Interna para la remisión del Registro Público de Infractores para ser firmada por las autoridades.

Director(a) y Subdirector(a)

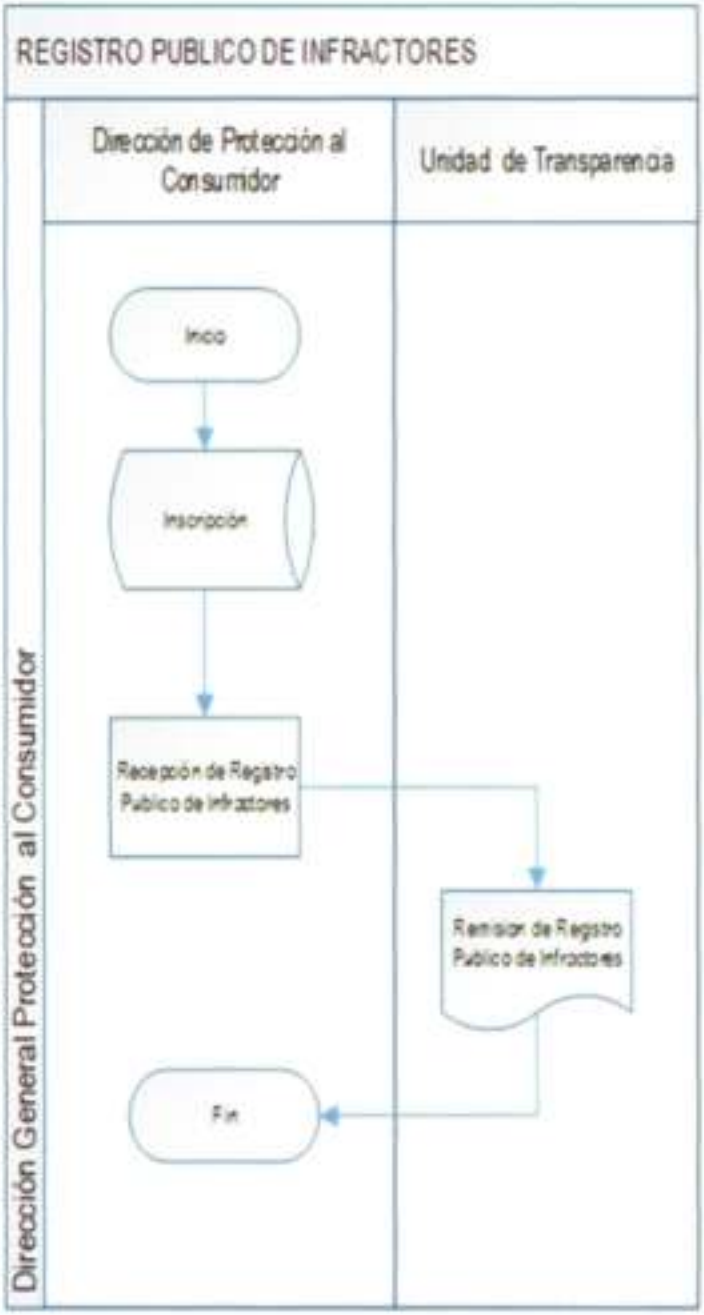
- Responsables de la revisión final de cada documento legal elaborado y estampar la firma en los documentos.

Oficial de Transparencia de la SDE

- Recepción de Registro Público de Infractores del mes precedente, que se remite con la comunicación Interna firmada por la autoridad de la Dirección General de Protección al Consumidor.
- Publicar el portal de Transparencia de la SDE.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Inscripción	Recepción del Libro de Infractores		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	10 min	Encargado de Unidad Archivo DGPC / DRPC	LRI-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
2	Recepción de Registro Público de Infractores	Elaborar de Comunicación Interna y Consolidar información	LRI-DGPC	2.1 Se deberá recepcionar el registro público 2.2 Se deberá elaborar comunicación interna 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	1 hora	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor y Sub director	LRI-DGPC	Dirección General o Subrección General
3	Remisión del Registro Público de Infractores	Remitir a la unidad de Transparencia el Registro Público de Infractores	LRI-DGPC	3.1 Se deberá remitir mensualmente la nota y cuadro de Registro Público de Infractores de forma digital para que pueda ser regresado al portal de transparencia de la SDE	10min	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Transparencia de la SDE	LRI-DGPC	Unidad de Transparencia de SDE

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	REGISTRO PUBLICO DE INFRACTORES
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	REGISTRO PUBLICO DE INFRACTORES
OBJETIVO:	Inscribir en un Registro Publico de Infractores a los proveedores de bienes y servicios que han infringico la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Recepción	Que no se complete toda la información	2	3	M	Se debera revisar el registro de infractores previos a su remision	Se debera revisar el registro de infractores previos a su remision		1	1	B	ACEPTAR
2	Recepcion de Registro Publico de infractores	Que no se recepciones el Registro Publico	2	2	B	Se recepciona la información una vez al mes	Se recepciona la información una vez al mes		1	1	B	ACEPTAR
3	Remision del Registro Publico de infractores	Que no se remita el Registro de Infractores	2	2	B	Se remite la información a la Unidad de Transparencia	Se remita la información a la Unidad de Transparencia		1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	José Enrique Santos Cáceres	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023

PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reduce el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Registro Público de Infractores			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?		X	No incluye medidas para el PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guia Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.CUADRO DE REGISTRO DE INFRACTORES

Desarrollo Económico

REGISTRO PUBLICO DE INFRACTORES
DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
MES DE DICIEMBRE DE 2023

TEGUCIGALPA

Nº	Nº DE EXPEDIENTE	DENUNCIANTE	NOMBRE DE EMPRESA	NUMERO DE RESOLUCION	INFRACCION	Nº SALARIOS	SANCION EN LEMPIRAS	FECHA DE NOTIFICACION DE RESOLUCION
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma

Desarrollo Económico

HONDURAS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1

CÓDIGO
PR-DGPC-017

FECHA
OCTUBRE 2023

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Octubre del 2023	

Revisión del documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Marlen Suyapa Martínez Borjas	Sub Directora General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	
José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Octubre del 2023	

Verificación del documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Octubre del 2023	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaria General	Octubre del 2023	
Nancy Julissa Romero	Directora de Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Octubre del 2023	
Shiara Nicolle Durán	Directora General de Tramites Empresariales	Dirección General de Trámites Empresariales	Octubre del 2023	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Octubre del 2023	

Mary Delmi Hernández	Encargada de Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Octubre del 2023	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Octubre del 2023	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Octubre del 2023	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Octubre del 2023	
Marlon Hipólito Sánchez	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Octubre del 2023	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de La Calidad	Octubre del 2023	
Reina Yajaira Handal	Observadora de COCOIN	Unidad de Transparencia	Octubre del 2023	

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico Por Ley Mediante Acuerdo Ministerial No. 105-2023	Despacho Ministerial	Octubre del 2023	

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento 303
2. Alcance del Procedimiento 303
3. Marco Legal del Procedimiento 303
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento 303
5. Responsables del Procedimiento 304
6. Insumos del Procedimiento 304
7. Productos o Resultados del Procedimiento 304
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas 305
9. Descripción del Procedimiento 305
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento 307
11. Gestión del Riesgo 308
12. Elementos Transversales del Procedimiento 309
13. Bibliografía 309
14. Anexos 310
15. Control de Cambios al Procedimiento 311

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- Se debe de remitir comunicación interna junto con la copia de los recibos TGR-1 en los primeros del mes del mes precedente a la Gerencia Administrativa de la SDE.
- Los TGR-1 de la Procuraduría General de la Republica se deberá solicitar y deben ir a traer en los primeros dias del mes.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de atención al público	Jefe Departamento de atención al público u Oficial del Departamento de atención al público	Deberá de admitir los recibos TGR-1 pagados por las empresas sancionadas.
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admite el recibo TGR-1 pagado al expediente, brindar copia de estos recibos al Departamento de Registro y Capacitación. Así mismo solicitar los recibos TGR-1 pagados en las PGR.
Departamento de Registro y Capacitación	Jefe del Departamento de Registro y Capacitación / Oficial del Departamento de Registro y Capacitación	Recepción de recibos TGR-1 ingresados por la DGPC y por PGR. Asimismo, solicitar en la plataforma de SEFIN los recibos que son pagados a la SDE.
Director(a) y Subdirector(a)	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
RTGR-1-DGPC	Recibo TGR-1	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NR-DGPC	Nota de Remisión	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil
CRTGR-DGPC	Cuadro Resumen de TGR-1	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

Siglas

- **CRTGR-DGPC** (Cuadro Resumen de TGR-1)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **NR-DGPC** (Nota De Remisión)
- **PGR** (Procuraduria General de la Republica)
- **RTGR-1-DGPC** (Recibo TGR-1)
- **SDE** (Secretaria de Desarrollo Económico).
- **SEFIN** (Secretaria de Finanzas)

9. Descripción del procedimiento

Jefe de Atención al Público u Oficial de atención al Publico

- Recibirán los recibos TGR-1 que ingresen por ventanilla de la Dirección General de Protección al Consumidor.

Auxiliar de archivo

- Recibirán los TGR-1 que ingresen por de la Procuraduría General de la Republica a la Dirección General de Protección al Consumidor.

Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación.

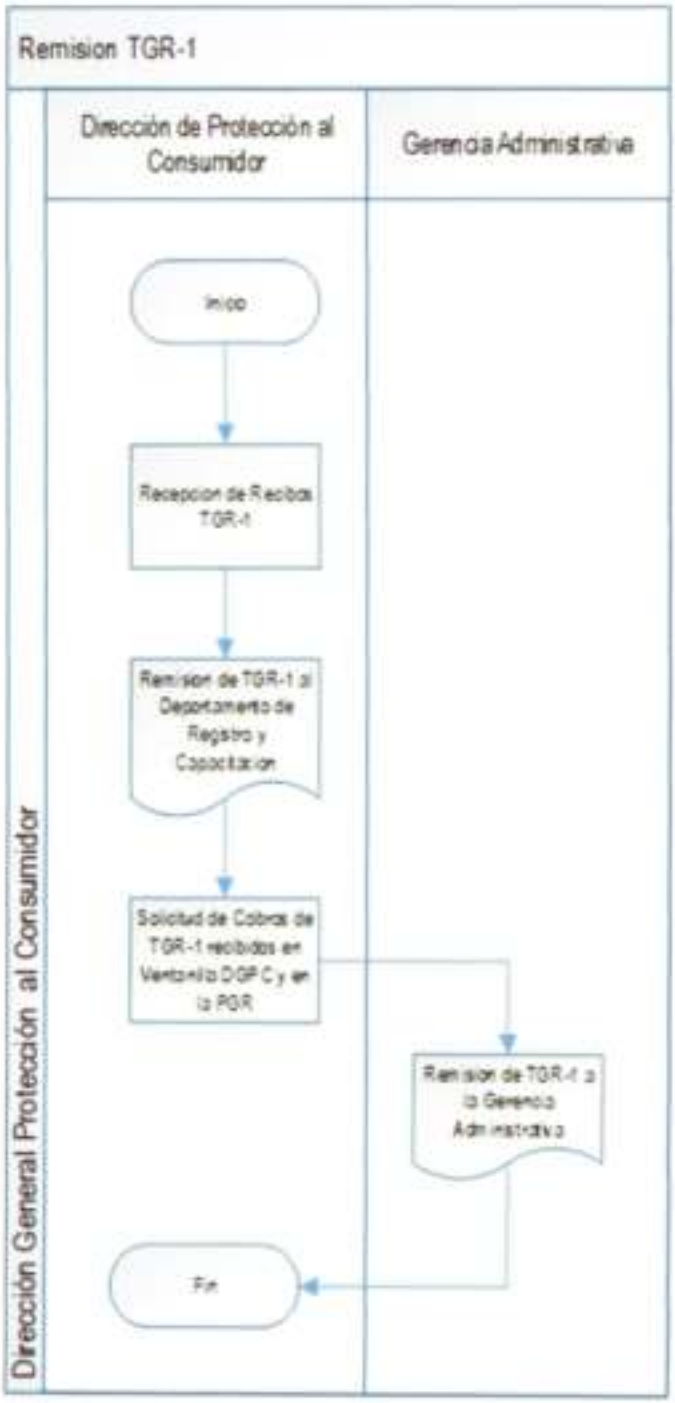
- Se recibirán los TGR-1 de la unidad de Atención al Público y Unidad de Archivo.
- Se ingresará los recibos TGR-1 que entraron por la ventanilla de la DGPC a la plataforma en línea TGR-1 de SEFIN.
- Se elaborará la nota y cuadro correspondiente para ser firmada por las autoridades, para ser remitida a la Gerencia Administrativa de la SDE.

Director(a) y Subdirector(a)

- Responsables de la revisión final de cada documento legal elaborado y estampar la firma en los documentos legales.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envio a:
1	Recepción de Recibos TGR-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. 12489 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 República los TGR-1 en concepto de pago de multa y penas diversas de la casilla No. 12489, de los expedientes remitidos de la DGPC	15 días	Asistente de Atención al Público DGPC Encargado de Archivo DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	RTGR-1-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
2	Remisión de TGR-1 al Departamento de Registro y Capacitación	Remisión de recibos TGR-1	RTGR-1-DGPC	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	2 horas	Asistente de Atención al Público DGPC Encargado de Archivo DGPC	RTGR-1-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
3	Solicitud de cobro de TGR-1 recibidos en Ventanilla DGPC y en la PGR	Elaboración de comunicación interna y cuadro resumen	RTGR-1-DGPC	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 3.2 Los TGR-1 ingresados por la PGR se deberá elaborar una comunicación interna 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	1 día	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor	NR-DGPC CRTGR-1-DGPC	Dirección General
4	Remisión de TGR-1 a la Gerencia Administrativa	Remisión de comunicación interna y cuadro resumen de los recibos TGR-1	NR-DGPC CRTGR-1-DGPC	Se remitirá la nota y el cuadro resumen de los TGR-1 a la Gerencia Administrativa para que se realice la debida gestión para el cobro del 50% del valor de los TGR-1	20 minutos	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Secretaria de Gerencia Administrativa SDE	NR-DGPC CRTGR-1-DGPC	Secretaria de Gerencia Administrativa SDE

10. Diagrama de flujo del procedimiento



11. Gestión del riesgo

Desarrollo Económico	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/226-00 Formulario 27 - SDE

PROCESO:	REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1
OBJETIVO:	Remitir los TGR-1 pagados por los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento

(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente (4) P	Riesgo Inherente (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P	Riesgo Residual (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
1	Recepción de Recibos TGR-1	Ningun riesgo										
2	Remisión de TGR-1 al Departamento de Registro y Capacitación	Que no remitan los TGR-1	2	2	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que se remitan los TGR-1 en tiempo y forma	1	1	B	ACEPTAR
3	Solicitud de cobro de TGR-1 recibidos en Ventanilla DGPC y en la PGR	No ingresar los TGR-1 a la plataforma de Sefin	2	2	B	Ingresar los TGR-1 a la plataforma en tiempo y forma		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que se ingresen los TGR-1 en tiempo y forma	1	1	B	ACEPTAR
4	Remisión de TGR-1 a la Gerencia Administrativa	Se traspapele el TGR-1	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que se ingresen los TGR-1 en tiempo y forma		Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que se ingresen los TGR-1 en tiempo y forma	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Johana Patricia Torres	José Enrique Santos Cabrera	MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023	Fecha: Octubre del 2023

PROPOSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos, de acuerdo con la explicación que consta en el Anexo 22 Instructivo para la gestión de riesgos

PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				

ZONA DE RIESGO:

B: Zona de Riesgo Baja: Respuestas, Aceptar el riesgo

M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio

A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir

E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Remisión de Recibos TGR-1			
Preguntas de Verificación	**Si**	**No**	**Respuestas de Verificación**
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?		X	La Ley de Proteccion al Consumidor no contempla tema Descentralización
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	X		Si hay transparencia, pero la informacion solo es brindad al solicitante
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?	X		Se maneja la informacion el archivo de la DGPC de manera fisica y electronica
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?		X	No incluye medidas para el PEI

13. Bibliografía

- Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público.

14. Anexos

1.FORMATO DE CUADRO CONTROL TGR-1 RECIBIDOS

HONDURAS

RECIBOS TGR ENVIADOS A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA
MES DE NOVIEMBRE 2023

No.	No de Recibo	Pagado en Fecha	Nombre de empresa	Multa	Monto a recuperar por Administracion	Enviado a Administración	Recibido por
1	10492077			L -	L -		DGPC
2	10620666			L -	L -		DGPC
3	10618779			L -	L -		DNPC
4	10559889			L -	L -		DNPC
5	10574480			L -	L -		DGPC
				L -	L -		

Enviadas de la Procuraduria General de la Republica							
No.	No de Recibo	Pagado en Fecha	Nombre de empresa	Multa	Monto a recuperar por Administracion	Enviado a Administración	Recibido por
1				L -	L -		PGR
2				L -	L -		PGR
3				L -	L -		PGR
4				L -	L -		PGR
5				L -	L -		PGR
6				L -	L -		PGR
7				L -	L -		PGR
8				L -	L -		PGR
				L -	L -		
		Total en multas	L -	50% Recuperado	L -		
				Comision de Desembolso	L -		
				Total a recuperar	L -		

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma