

MATRIZ DE RIESGOS Y PRODUCTOS DE RIESGOS

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

ELABORADO POR: SANTIAGO NOLASCO

REVISADO: JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA


DIRECTOR GENERAL DE PROTECCION AL
CONSUMIDOR

AÑO 2025

A continuación, se presenta los productos correspondientes a los **riesgos** con base en la identificación detallada que realizó la Unidad dentro de la Institución, lo que garantiza que los riesgos reflejados corresponden a la realidad operativa de cada área. Este trabajo colaborativo asegura que la institución cumple con su responsabilidad de gestionar los riesgos de manera integral y proactiva. Las matrices de riesgos han sido revisada y validada por cada Jefe/Director de área, quienes han confirmado la veracidad y pertinencia de la información, reafirmando así el compromiso institucional con la transparencia y la mejora continua en la gestión de riesgos.




A esta Dirección se le solicitó identificar riesgos en cada proceso y subproceso; sin embargo, tal como se evidencia, los directivos de dicha Dirección indicaron internamente que no existen riesgos. Por lo tanto, se recibió los documentos con esa observación, sugiriéndoles comenzar a identificar los riesgos oportunamente riesgos.

Asimismo, el proceso de identificación y revisión se realizó conforme a los lineamientos establecidos por ONADICI, asegurando el cumplimiento normativo y la calidad del análisis.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)	DIRECCION	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:	PR-DGPC-01 PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-01 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		(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	Atender al consumidor presencial	1.1 Ningún riesgo						Ninguno				
2	Contactar a la empresa denunciada	2.1 Que no se pueda contactar la empresa vía telefónica	2	2	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento Si no responde la llamada el consumidor deberá interponer la denuncia	Si no responde la llamada el consumidor deberá interponer la denuncia	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

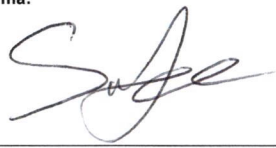




OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-01 PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
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 (2.1)	B	M	A	A

Explicación los de riesgos	
1	1.1 Ningún riesgo
2	2.1 Que no se pueda contactar la empresa vía telefónica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

COMUNICACION INTERNA
SDE-DGPC-191-2025

PARA: **MsC. Bessy Castro**
Directora de la Unida de Modernización

DE: **Abg. José Enrique Santos Cabrera**
Director General de la Dirección General de
Protección al Consumidor

ASUNTO: Remisión de Matrices de Riesgo

FECHA: 10 julio de 2025




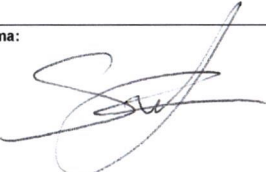


Tengo el agrado de dirigirme a usted, en ocasión de remitirle en físico las Matrices de Riesgo de la Dirección General de Protección al Consumidor, ya con las subsanaciones realizadas en cumplimiento con los lineamientos establecidos por el Tribunal Superior de Cuentas.

Sin otro particular, lo saludo atentamente.

CC. **MÁSTER CINTHYA ARTEAGA**
Sub-Secretaria de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

CC. Archivo

*Recibido
10 julio 2025
Con Visto bueno de la
U. Administrativa*

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)								NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00	
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS								Formulario 31 SDE	
NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:		PR-DGPC-01 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.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Atender al consumidor presencial	1.1 Ningún riesgo		1.1 Ningún riesgo	Jefe departamento de atención al público o oficial de atención al público.	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Pre-conciliaciones realizadas	Lienado de formato digital de pre-conciliación
2	Contactar a la empresa denunciada	2.1 Que no se pueda contactar la empresa via telefónica	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento Si no responde la llamada el consumidor deberá interponer la denuncia	Jefe departamento de atención al público o oficial de atención al público.	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Pre-conciliaciones realizadas	Lienado de formato digital de pre-conciliación
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:				
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior				
Firma: 			Firma: 			Firma: 				
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				




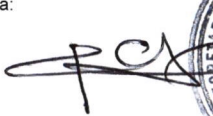
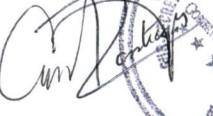
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27 - SDE

PROCESO:	PR-DGPC-02 DENUNCIA DE CONSUMIDORES
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-02 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		(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	Recepcionar de denuncia presencial/correo electrónico	1.1 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	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	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
2	Citar ambas partes consumidor /proveedor	2.1 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	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	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR

3	Audiencia de conciliación	3.1 Que se averíe el equipo asignado	3	3	A	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
4	No comparecencia	4.1 Que no traiga los requisitos conformes	2	2	B	El oficial jurídico deberá solicitar que cumplan con los requisitos que deben presentar en la audiencia	El oficial jurídico deberá solicitar que cumplan con los requisitos que deben presentar en la audiencia	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
5	Emisión de Imputación	5.1 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	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
6	Presentar de Descargo por parte de los apoderados	6.1 Traspapelen de los descargos	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las descargo	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las descargo	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
7	No presentación de descargos	7.1 Ningún riesgo						Ninguno				
8	En la presentación de descargos	8.1 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	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR

9	Emisión de resolución	9.1 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	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
10	Remitir a PGR	10.1 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	Deberán verificar que el expediente se encuentre completo. Llamado de atención verbal indicando los mecanismos para realizar la entrega de los expedientes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:						
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025						



OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-02 DENUNCIA DE CONSUMIDORES

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
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)

(3.1)-(4.1)-(6.1)-(10.1)

(1.1)-(2.1)-(5.1)-(8.1)-(9.1)

Explicación los de riesgos

- 1 1.1 Que llene incorrectamente el formulario y no presente documentos soporte
- 2 2.1 El consumidor no proporciona la Dirección precisa de la empresa
- 3 3.1 Que se averíe el equipo asignado
- 4 4.1 Que no traiga los requisitos conformes
- 5 5.1 Traspapelen la imputación
- 6 6.1 Traspapelen de los descargos
- 7 7.1 Ningún riesgo
- 8 8.1 Traspapelen los descargos
- 9 9.1 Que no se notifique a las partes la resolución
- 10 10.1 Remisión del expediente incompleto

Elaborado por:

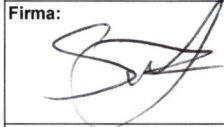
Revisado por:

Aprobado por:

SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS GABRERA
Director General de la Dirección de
Protección al Consumidor

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:


Firma:


Firma:


Fecha: Julio del 2025

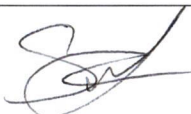

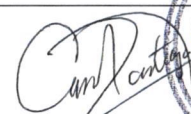
Fecha: Julio del 2025 Honduras

Fecha: Julio del 2025

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO: PR-DGPC-02 DENUNCIA DE CONSUMIDORES

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

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recepcionar de denuncia presencial/correo electrónico	1.1 Que llene incorrectamente el formulario y no presente documentos soporte	B	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	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
2	Citar de ambas partes consumidor /proveedor	2.1 El consumidor no proporciona la Dirección precisa de la empresa	B	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	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
3	Audiencia de conciliación	3.1 Que se averíe el equipo asignado	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
4	No comparecencia	4.1 Que no traiga los requisitos conformes	B	El oficial jurídico deberá solicitar que cumplan con los requisitos que deben presentar en la audiencia	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
5	Emisión de imputación	5.1 Traspapelen la imputación	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las imputaciones	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
6	Presentar de Descargo por parte de los apoderados	6.1 Traspapelen de los descargos	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las descargos	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución

7	No presentación de descargos	7.1 Ningún riesgo			Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
8	En la presentación de descargos	5.1 Traspapelen los descargos	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los descargos	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
9	Emisión de resolución	6.1 Que no se notifique a las partes la resolución	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para realizar la debida notificación en tiempo y forma	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
10	Remitir a PGR	7.1 Remisión del expediente incompleto	B	Deberán verificar que el expediente se encuentre completo. Llamado de atención verbal indicando los mecanismos para realizar la entrega de los expedientes	Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución .	Resolución
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:				
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior				
Firma: 			Firma: 			Firma: 				
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				



MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27 - SDE

PROCESO:	PR-DGPC-03 ATENCIÓN POR MEDIO DE LÍNEA 115
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-03 ATENCIÓN POR MEDIO DE LÍNEA 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		(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	Atender al consumidor vía telefónica	1.1 Ningún riesgo						Ninguno				
2	Registrar control de denuncias o consultas	2.1 Que el equipo se dañe	2	2	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
3	Remitir a Departamentos DGPC	3.1 Que se traspapele la Remisión	2	2	B	Dejar constancia la remisión del traslado de la denuncia	Dejar constancia la remisión del traslado de la denuncia	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma:  	Firma:  
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-03 ATENCIÓN POR MEDIO DE LÍNEA 115

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 (2.1)-(3.1)	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)

Explicación los de riesgos

1	1.1 Ningún riesgo
2	2.1 Que el equipo se dañe
3	3.1 Que se traspapele la Remisión

IMPACTOS

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de
Protección al Consumidor

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:



Firma:



Firma:



Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00

PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

Formulario 31 SDE

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO: PR-DGPC-03 ATENCIÓN POR MEDIO DE LÍNEA 115

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

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Atender al consumidor vía telefónica	1.1 Ningún riesgo			Asistente de atención al público	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Llamadas Atendidas	Llenado de formato en excel identificando los datos del usuario.
2	Registrar control de denuncias o consultas	2.1 Que el equipo se dañe	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Asistente de atención al público	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Llamadas Atendidas	Llenado de formato en excel identificando los datos del usuario.
3	Remitir a Departamentos DGPC	3.1 Que se traspapele la Remisión	B	Dejar constancia la remisión del traslado de la denuncia	Asistente de atención al público	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Llamadas Atendidas	Llenado de formato en excel identificando los datos del usuario.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de Protección al Consumidor

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:

Firma:

Firma:

Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025

PROCESO:	PR-DGPC-04 INSPECCIONES DE OFICIO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-04 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.

(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	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.	1.1 Que no se cumpla la programación	2	2	B	Se tiene una programación establecida en los diferentes rubros	Se tiene programación establecida en los diferentes rubros	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
2	Registrar autorizaciones y actas	2.1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	2	2	B	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
3	Ejecutar las inspecciones	3.1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal.	3	3	A	Solicitar la asignación permanente de los vehículos	Solicitar la asignación permanente de los vehículos	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
4	Recepcionar de actas y Oficios de Inspecciones realizadas	4.1 Que se traspapele la documentación	2	2	B	Recepción de las actas utilizada en la jornada de trabajo	Recepción de las actas utilizada en la jornada de trabajo	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
5	Informe de inspecciones realizadas	5.1 No contar con equipo en buen estado	2	2	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados		Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
6	Remitir de expedientes por oficio al Departamento Legal	6.1 Que se traspapele los expedientes	2	2	B	Se remitirá el expediente al Departamento de Legal	Se remitirá el expediente al Departamento de Legal	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
7	Control de Archivo	7.1 Ningún riesgo						Ninguno				

Elaborado por: SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Revisado por: Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	Aprobado por: MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

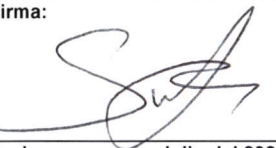

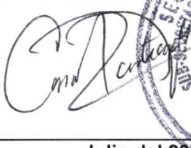


OBJETIVO:	Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones
PROCESO:	PR-DGPC-04 INSPECCIONES DE OFICIO

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
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)

(1.1)-(2.1)-(3.1)-(4.1)-(5.1)-(6.1)

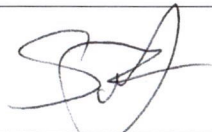


Explicación los de riesgos	
1	1,1Que no se cumpla la programación
2	2,1No contar con una firma autorizada para las autorizaciones
3	3,1No contar con la logística necesaria para movilizar al personal.
4	4,1Que se traspapele la documentación
5	5,1No contar con equipo en buen estado
6	6,1Que se traspapele los expedientes
7	7.1 Ningún riesgo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO: PR-DGPC-04 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.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
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.	1,1 Que no se cumpla la programación	B	Se tiene una programación establecida en los diferentes rubros	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Inspecciones a Empresas realizadas	Informe de Inspección
2	Registrar autorizaciones y actas	2,1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	B	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Inspecciones a Empresas realizadas	Informe de Inspección
3	Ejecutar las inspecciones	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal.	B	Solicitar la asignación permanente de los vehículos	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Inspecciones a Empresas realizadas	Informe de Inspección
4	Recepcionar de actas y Oficios de Inspecciones realizadas	4,1 Que se traspapele la documentación	B	Recepción de las actas utilizada en la jornada de trabajo	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Inspecciones a Empresas realizadas	Informe de Inspección
5	Informe de Inspecciones realizadas	5,1 No contar con equipo en buen estado	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Inspecciones a Empresas realizadas	Informe de Inspección
6	Remitir de expedientes por oficio al Departamento Legal	6,1 Que se traspapele los expedientes	B	Se remitirá el expediente al Departamento de Legal	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Inspecciones a Empresas realizadas	Informe de Inspección
7	Control de Archivo	Ningún riesgo			Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Inspecciones a Empresas realizadas	Informe de Inspección

Elaborado por: SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Revisado por: Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	Aprobado por: MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025



PROCESO:

PR-DGPC-05 PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE OFICIO


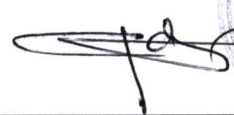

NOMBRE DEL SUBPROCESO:

PR-DGPC-05 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		(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	Recepcionar del Expediente	1,1 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	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
2	Emitir de Imputación	2,1 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	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
3	Presentar Descargo por parte de los apoderados	3.1 Traspapelen de los descargos	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las descargo	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las descargo	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
4	No presentación de descargos	4.1 Ningún riesgo						Ninguno				

5	En la presentación de descargos	5,1 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	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
6	Emitir de resolución	6,1 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	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
7	Remitir a PGR	7,1 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	Deberán verificar que el expediente se encuentre completo Llamado de atención verbal indicando los mecanismos para realizar la entrega de los expedientes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:						
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025						



OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-05 PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE OFICIO

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
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

(1.1)-(2.1)-(3.1)-(5.1)-(6.1)-(7.1)

Explicación los de riesgos

1	1,1Traspapelen la expediente
2	2,1Traspapelen la imputación
3	3.1 Traspapelen de los descargos
4	4.1 Ningún riesgo
5	5,1Traspapelen los descargos
6	6,1Que no se notifique a las partes la resolución
7	7,1Remisión del expediente incompleto

Elaborado por:

SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Firma:



Fecha: Julio del 2025

Revisado por:

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de
Protección al Consumidor

Firma:



Fecha: Julio del 2025

Aprobado por:

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:



Fecha: Julio del 2025



**SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)**

NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00

PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

Formulario 31 SDE

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO: PR-DGPC-05 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.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recepcionar del Expediente	1,1 Traspapelen la expediente	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los expedientes	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución	Resolución
2	Emitir de Imputación	2,1 Traspapelen la imputación	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las imputaciones	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución	Resolución
3	Presentar Descargo por parte de los apoderados	3.1 Traspapelen de los descargos	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las descargo	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución	Resolución
4	No presentación de descargos	Ningún riesgo			Auxiliares jurídicos del Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución	Resolución
5	En la presentación de descargos	3,1 Traspapelen los descargos	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen los descargos	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución	Resolución

6	Emitir de resolución	4.1 Que no se notifique a las partes la resolución	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para realizar la debida notificación en tiempo y forma	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución	Resolución
7	Remitir a PGR	5.1 Remisión del expediente incompleto	B	Deberán verificar que el expediente se encuentre completo Llamado de atención verbal indicando los mecanismos para realizar la entrega de los expedientes	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución	Resolución
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:				
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior				
Firma: 			Firma: 			Firma: 				
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS


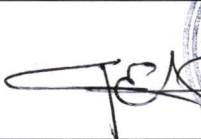

Formulario 27 - SDE

PROCESO: PR-DGPC-06 ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE

NOMBRE DEL SUBPROCESO: PR-DGPC-06 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		(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	Recepcionar Expediente	1.1 Ningún riesgo						Ninguno				
2	Asignar expedientes	2,1 Que no se asignen los expedientes	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	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
3	Registro de expedientes	3,1 Traspapelen el expediente	2	3	M	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Ninguno	1	2	B	ACEPTAR
4	Recepcionar expedientes trabajados	4,1 Traspapelen el expediente	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	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

5	Trasladar para revisión y firma	5,1 Que no se traslade en tiempo y forma	2	3	M	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Ninguno	1	2	B	ACEPTAR
6	Recepcionar expedientes revisados y firmados	6,1 Traspapelen el expediente	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	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
7	Ingresarlo al archivo	7.1 Traspapelen el expediente	1	1	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:						
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025						

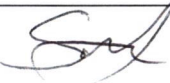

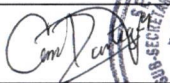
OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-06 ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
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

Explicación los de riesgos	
1	1.1 Ningún riesgo
2	2,1 Que no se asignen los expedientes
3	3,1 Traspapelen el expediente
4	4,1 Traspapelen el expediente
5	5,1 Que no se traslade en tiempo y forma
6	6,1 Traspapelen el expediente
7	7.1 Traspapelen el expediente

(2.1)-(3.1)-(4.1)-(5.1)-(6.1)-(7.1)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio 2025	Fecha: Julio 2025	Fecha: Julio 2025





SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)
DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)

NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00

PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

Formulario 31 SDE

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO: PR-DGPC-06 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.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recepcionar Expediente	Ningún riesgo			Encargado de Archivo	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Expedientes Recepcionados	Expediente
2	Asignar expedientes	1,1 Que no se asignen los expediente	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento	Encargado de Archivo	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Expedientes Recepcionados	Expediente
3	Registro de expedientes	2,1 Traspapelen el expediente	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Encargado de Archivo	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Expedientes Recepcionados	Expediente
4	Recepcionar expedientes trabajados	3,1 Traspapelen el expediente	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento	Encargado de Archivo	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Expedientes Recepcionados	Expediente
5	Trasladar para revisión y firma	4,1 Que no se traslade en tiempo y forma	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Encargado de Archivo	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Expedientes Recepcionados	Expediente
6	Recepcionar expedientes revisados y firmados	5,1 Traspapelen el expediente	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento	Encargado de Archivo	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Expedientes Recepcionados	Expediente
7	Ingresarlo al archivo	7.1 Traspapelen el expediente	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen el expediente	Encargado de Archivo	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Expedientes Recepcionados	Expediente

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de Protección al Consumidor

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:

Firma:

Firma:

Fecha: Julio 2025

Fecha: Julio 2025

Fecha: Julio 2025



MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27 - SDE

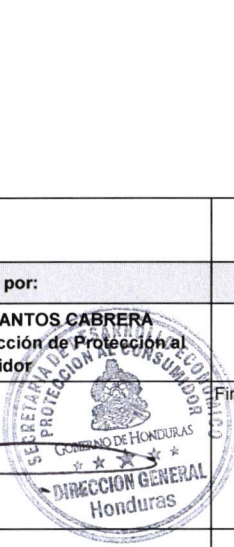
PROCESO: PR-DGPC-07 VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO

NOMBRE DEL SUBPROCESO: PR-DGPC-07 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 declarados 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		(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	Clasificar las zonas	1,1 Que no se cumpla la programación	2	2	B	Llevar una programación de las zona	Llevar una programación de las zona	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de Inspección	2,1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
3	Verificar el Contenido Neto productos pre empacados	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones	3	3	A	Solicitar la asignación permanente de los vehículos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Solicitar la asignación permanente de los vehículos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR

4	Conformidad / no conformidad	4.1 Ningún riesgo								
Elaborado por:			Revisado por:				Aprobado por:			
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor				MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior			
Firma: 			Firma: 				Firma: 			
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				Fecha: Julio del 2025			







OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-07 VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
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 (1.1)-(2.1)-(3.1)	M	A	A

Explicación los de riesgos	
1	1,1Que no se cumpla la programación
2	2,1No contar con una firma autorizada para las autorizaciones
3	3,1No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones
4	4.1 Ningún riesgo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	Formulario 31 SDE


NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	PR-DGPC-07 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 declarados en las etiquetas, garantizando de esta manera que el valor pagado por los consumidores sea una retribución justa del valor pagado.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Clasificar las zonas	1,1 Que no se cumpla la programación	B	Llevar una programación de las zona	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
2	Protocolo de Inspección	2,1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	B	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
3	Verificar el Contenido Neto productos pre empacados	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones	B	Solicitar la asignación permanente de los vehículos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
4	Conformidad / no conformidad	4.1 Ningún riesgo			Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
-----------------------	----------------------	----------------------

SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

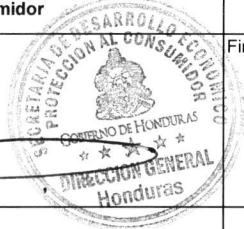


	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)	NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00
	MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	Formulario 27 - SDE

PROCESO:	PR-DGPC-08 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-08 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	Clasificar la zonas	1,1 Que no se cumpla la programación	2	2	B	Llevar una programación de las zona	Llevar una programación de las zona	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de Inspección	2,1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
3	Verificar el etiquetado de los productos	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal	2	2	B	Solicitar la asignación permanente de los vehículos	Solicitar la asignación permanente de los vehículos	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

4	Conformidad / No conformidad	4.1 Ningún riesgo					Ninguno			
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:				
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior				
Firma: 			Firma: 			Firma: 				
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				



OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

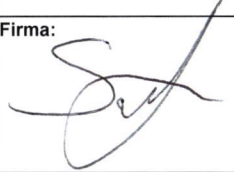


PROCESO: PR-DGPC-08 VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO

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 (1.1)-(3.1)	B (2.1)	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)


Explicación los de riesgos

1	1,1Que no se cumpla la programación
2	2,1No contar con una firma autorizada para las autorizaciones
3	3,1No contar con la logística necesaria para movilizar al personal
4	4.1 Ningún riesgo

IMPACTOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	Formulario 31 SDE

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	PR-DGPC-08 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.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Clasificar la zonas	1,1 Que no se cumpla la programación	B	Llevar una programación de las zona	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
2	Protocolo de Inspección	2,1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	B	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
3	Verificar el etiquetado de los productos	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal	B	Solicitar la asignación permanente de los vehículos	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
4	Conformidad / No conformidad	4.1 Ningún riesgo			Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación

Elaborado por: **Revisado por:** **Aprobado por:**

SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
---	---	--

Firma: 	Firma: 	Firma: 
--	---	--

Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025
------------------------------	------------------------------	------------------------------

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

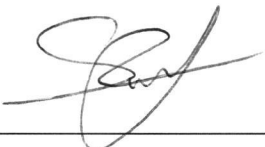

Formulario 27 - SDE

PROCESO: PR-DGPC-09 VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS

NOMBRE DEL SUBPROCESO: PR-DGPC-09 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		(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	Clasificar la zonas	1,1 Que no se cumpla la programación	2	2	B	Llevar una programación de las zona	Llevar una programación de las zona	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de inspección	2,1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
3	Verificar las balanzas	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones	3	3	A	Solicitar la asignación permanente de los vehículos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Solicitar la asignación permanente de los vehículos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR

4	Conformidad / No conformidad	4.1 Ningún riesgo						Ninguno			
Elaborado por:			Revisado por:				Aprobado por:				
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor				MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior				
Firma: 			Firma: 				Firma: 				
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				Fecha: Julio del 2025				





SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)
DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)

NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00

MAPA CONSOLIDADO DE LOS RIESGOS

Formulario 30 SDE

OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-09 VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS

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 (1.1)	B (2.1)-(3.1)	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					

Explicación los de riesgos	
1	1,1Que no se cumpla la programación
2	2,1No contar con una firma autorizada para las autorizaciones
3	3,1No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones
4	4.1 Ningún riesgo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma:
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO: PR-DGPC-09 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.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Clasificar la zonas	1,1 Que no se cumpla la programación	B	Llevar una programación de las zona	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
2	Protocolo de inspección	2,1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	B	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
3	Verificar las balanzas	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones	B	Solicitar la asignación permanente de los vehiculos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
4	Conformidad / No conformidad	4.1 Ningún riesgo			Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de Protección al Consumidor

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:



Firma:



Firma:



Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27 - SDE

PROCESO:	PR-DGPC-10 VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-10 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	Clasificar las zonas	1,1 Que no se cumpla la programación	2	2	B	Llevar una programación de las zona	Llevar una programación de las zona		1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de inspección	2,1 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	Verificar las bombas y calidad del combustible	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones	3	3	A	Solicitar la asignación permanente de los vehículos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Solicitar la asignación permanente de los vehículos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente		2	2	B	ACEPTAR





OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-10 VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
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 (1.1)	B (2.1)-(3.1)	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)

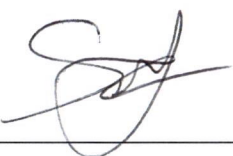




Explicación los de riesgos	
1	1,1Que no se cumpla la programación
2	2,1No contar con una firma autorizada para las autorizaciones
3	3,1No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en optimas condiciones
4	4.1 Ningún riesgo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)								NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00	
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS								Formulario 31 SDE	
NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:		PR-DGPC-10 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.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Clasificar las zonas	1,1 Que no se cumpla la programación	B	Llevar una programación de las zonas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Gasolineras, empresas de GLP, realizadas	Informe de Verificación
2	Protocolo de inspección	2,1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	B	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Gasolineras, empresas de GLP, realizadas	Informe de Verificación
3	Verificar las bombas y calidad del combustible	3,1 No contar con la logística necesaria para movilizar al personal y no tener el equipo en óptimas condiciones	B	Solicitar la asignación permanente de los vehículos y enviar el equipo utilizado a calibraciones regularmente	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Gasolineras, empresas de GLP, realizadas	Informe de Verificación
4	Conformidad / No conformidad	4.1 Ningún riesgo			Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Gasolineras, empresas de GLP, realizadas	Informe de Verificación
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:				
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior				
Firma: 			Firma: 			Firma: 				
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				

PROCESO:	PR-DGPC-11 ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-11 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. 43-2013 de la Secretaria de Desarrollo Económico.

(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	Clasificar las zonas	1.1 Que no se cumpla la programación	2	2	B	Llevar una programación de las zona	Llevar una programación de las zona	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
2	Protocolo de inspección	2.1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	3	3	A	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Contar con autorizaciones firmadas previamente	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
3	Recolectar las Muestras	3.1 No cumplir con procedimiento de recolección de muestra	2	3	M	Utilizar los procedimiento estipulados en la normativa	Utilizar los procedimiento estipulados en la normativa	Ninguno	1	2	B	ACEPTAR
4	Recepcionar las muestras	4.1 No realizar la recepción correctamente	2	2	B	Verificar la calidad de la muestra	Verificar la cálda de la muestra	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
5	Analizar para determinar la perdida de fluido en el pollo congelado	5.1 No contar con el equipo adecuado y en optimas condiciones	3	3	A	Verificar que el equipo este en óptimas condiciones	Verificar que el equipo este en optimas condiciones	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR

6	Conformidad / No conformidad	6.1 Ningún riesgo			Se continua con el procesos administrativo	Se continua con el procesos administrativo	Ninguno				
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:					
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior					
Firma: 			Firma:  			Firma:  					
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025					


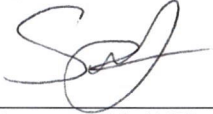

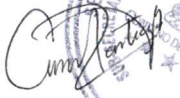
OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-11 ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
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 (1.1)-(3.1)-(4.1)	B (2.1)-(5.1)	M	A	A

Explicación los de riesgos	
1	1.1 Que no se cumpla la programación
2	2.1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones
3	3.1 No cumplir con procedimiento de recolección de muestra
4	4.1 No realizar la recepción correctamente
5	5.1 No contar con el equipo adecuado y en óptimas condiciones
6	6.1 Ningún riesgo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)		NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00							
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS		Formulario 31 SDE							
NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:		PR-DGPC-11 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.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Clasificar las zonas	1.1 Que no se cumpla la programación	B	Llevar una programación de las zona		Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
2	Protocolo de inspección	2.1 No contar con una firma autorizada para las autorizaciones	B	Contar con autorizaciones firmadas previamente		Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
3	Recolectar las Muestras	3.1 No cumplir con procedimiento de recolección de muestra	B	Utilizar los procedimiento estipulados en la normativa		Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
4	Recepcionar las muestras	4.1 No realizar la recepción correctamente	B	Verificar la cáldida de la muestra		Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
5	Analizar para determinar la perdida de fluido en el pollo congelado	5.1 No contar con el equipo adecuado y en óptimas condiciones	B	Verificar que el equipo este en óptimas condiciones		Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
6	Conformidad / No conformidad	6.1 Ningún riesgo		Se continua con el procesos administrativo		Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Informe de Verificación
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:						
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor		MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 		Firma: 		Firma: 						
Fecha: Julio del 2025		Fecha: Julio del 2025		Fecha: Julio del 2025						

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27 - SDE

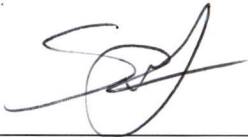




PROCESO: PR-DGPC-12 ANÁLISIS DE PRECIOS

NOMBRE DEL SUBPROCESO: PR-DGPC-12 ANÁLISIS DE PRECIOS

OBJETIVO: 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.

(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	Recolectar información en levantamiento de precios	1.1 Que no llenen adecuadamente los formatos de recolección de información	3	3	A	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que llenen correctamente los formatos con la información solicitada	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que llenen correctamente los formatos con la información solicitada	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
2	Digitalizar datos	2.1 Que se avería el equipo asignado	3	3	A	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
3	Reportar comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica Alimentaria por Rubros en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	3.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

4	Calcular del costo de la canasta básica alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	4.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
5	Comparativo quincenal de precios de los productos de la carreta de la construcción.	5.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
6	Comparativo quincenal de precios de medicamentos.	6.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
7	Comparativo semestral de precios de útiles escolares.	7.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
8	Cuadro comparativo de Precios de la Ahorro-feria del Pueblo ubicada en Tegucigalpa.	8.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
9	Comparativo quincenal de precios de Productos Agrícolas (Fertilizantes)	9.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
10	Comparativo Semanal de precios de Tegucigalpa y San Pedro Sula	10.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
11	Informe Mensual del costo promedio de CBA en TGU y SPS	11.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

12	Comparativo mensual del costo de CBA Interinstitucional	12.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
13	Comparativo Mensual de costo de la CBA en Centroamérica y Republica Dominicana	13.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes	Generación de los diferentes informes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:						
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma:  			Firma:  						
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025						

OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-12 ANÁLISIS DE PRECIOS



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				

(1.1)-(2.1)

3.1)-(4.1)-(5.1)-(6.1)-(7.1)-(8.1)-(9.1)-
(10.1)-(1.11)-(12.1)-(13.1)

Explicación los de riesgos

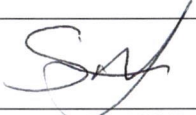

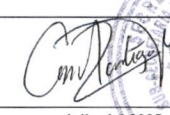
1	1.1Que no llenen adecuadamente los formatos de recolección de información
2	2.1Que se avería el equipo asignado
3	3.1No elaborar el informe correspondiente
4	4.1No elaborar el informe correspondiente
5	5.1No elaborar el informe correspondiente
6	6.1No elaborar el informe correspondiente
7	7.1No elaborar el informe correspondiente
8	8.1No elaborar el informe correspondiente
9	9.1No elaborar el informe correspondiente
10	10.1No elaborar el informe correspondiente
11	11.1No elaborar el informe correspondiente
12	12.1No elaborar el informe correspondiente
13	13.1No elaborar el informe correspondiente

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación</p>	<p>Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor</p>	<p>MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior</p>
<p>Firma: </p>	<p>Firma: </p>	<p>Firma: </p>
<p>Fecha: Julio del 2025</p>	<p>Fecha: Julio del 2025</p>	<p>Fecha: Julio del 2025</p>



NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	PR-DGPC-12 ANÁLISIS DE PRECIOS
OBJETIVO:	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.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recolectar información en levantamiento de precios	1.1 Que no llenen adecuadamente los formatos de recolección de información	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que llenen correctamente los formatos con la información solicitada	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
2	Digitalizar datos	2.1 Que se averíe el equipo asignado	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
3	Reportar comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica Alimentaria por Rubros en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	3.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
4	Calcular del costo de la canasta básica alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	4.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
5	Comparativo quincenal de precios de los productos de la carreta de la construcción.	5.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
6	Comparativo quincenal de precios de medicamentos.	6.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
7	Comparativo semestral de precios de útiles escolares.	7.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo

8	Cuadro comparativo de Precios de la Ahorro-feria del Pueblo ubicada en Tegucigalpa.	8.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
9	Comparativo quincenal de precios de Productos Agrícolas (Fertilizantes)	9.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
10	Comparativo Semanal de precios de Tegucigalpa y San Pedro Sula	10.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
11	Informe Mensual del costo promedio de CBA en TGU y SPS	11.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
12	Comparativo mensual del costo de CBA Interinstitucional	12.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
13	Comparativo Mensual de costo de la CBA en Centroamérica y Republica Dominicana	13.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes	Analista de precios	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta básica, entre otros elaborados	Cuadro Comparativo de Precios de La Ahorro-Feria del Pueblo
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:					
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior					
Firma: 		Firma: 			Firma: 					
Fecha: Julio del 2025		Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025					

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

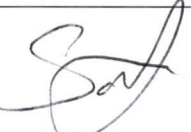


PROCESO:	PR-DGPC-13 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS HONDUREÑOS
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-13 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS HONDUREÑOS
OBJETIVO:	Velar por el cumplimiento de Buenas Prácticas Reglamentarias y los principios de reglamentación técnica vertidos 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 encuentren regulados en el territorio Nacional. Participación en los diferentes grupos de trabajo, comités nacionales, regionales e internacionales de reglamentación, acreditación y normalización.

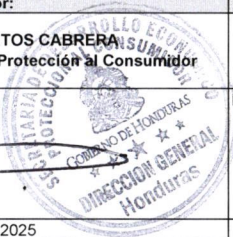
(1) No.	(2) Etapa del proceso	(3) Descripción del Riesgo	Riesgo Inherente		(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual		(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos
			(4) P	(5) I					(10) P	(11) I		
1	Elaborar Plan Anual de Reglamentación Técnica	1.1 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.	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Ninguno	1	1	B	Aceptar
		1.2 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	Ninguno	Ninguno	1	1	B	Aceptar

2	Analizar y Evaluación Previa (Ex Ante)	2.1 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	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Ninguno	1	1	B	Aceptar
3	Elaborar Anteproyecto de RTH	3.1 No contar sustentos normativos o soporte técnico científico que sirvan como base para la elaboración del RTH	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.	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Ninguno	1	1	B	Aceptar
4	Admitir solicitud de RTH por la CIRT	4.1 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 denotando las no conformidades para su enmienda	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 denotando las no conformidades para su enmienda	Ninguno	1	1	B	Aceptar
		4.2 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.	Ninguno	1	1	B	Aceptar

5	Votación sobre el anteproyecto de RTH	5.1 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 respaldaron los votos de todos los miembros, hasta llegar al consenso. Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT y Reglamento interno de la CIRT	Se deberán de analizar las evidencias técnicas, legales y científicas que respaldaron los votos de todos los miembros, hasta llegar al consenso.	Ninguno	1	1	B	Aceptar
6	Convocar a reunión CIRT	6.1 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	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH y reglamento interno de la CIRT	Ninguno	1	1	B	Aceptar
7	Convocar a Comité Técnico de Reglamentación	7.1 Falta de interés de los sectores en la participación de los comités técnicos	3	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	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Ninguno	1	1	B	Aceptar

8	Elaborar del Proyecto de RTH	8.1 Insuficiente información o base técnica y científica	2	3	M	<p>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</p>	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Ninguno	1	1	B	Aceptar
9	Consulta pública y Notificación internacional	9.1 Falta de difusión en la consulta pública que afecte la percepción y transparencia del proceso	2	3	M	<p>Secretaría Técnica de la CIRT con el fin de realizar el trámite administrativo para que el aviso 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.</p>	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la Guía de Redacción a los miembros del CIRT	Ninguno	1	1	B	Aceptar
10	Aprobar Proyecto de RTH	10.1 Que no estén conformes la documentación y que no se haya establecido las buenas prácticas de Reglamentación	2	3	M	<p>Guía de Buenas Prácticas 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 prácticas de reglamentación a los miembros de la CIRT. Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT</p>	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la guía de buenas practicas de reglamentación a los miembros de la CIRT	Ninguno	1	2	B	Aceptar

11	Publicar RTH	11.1 Atrasos en la publicación por parte de la Administración Pública	3	3	A	Secretaría Técnica envía 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. Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH. Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT.	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH	Ninguno	1	1	B	Aceptar
12	Actualizar RTH	12.1 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 debería 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.	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH	Ninguno	2	1	B	Aceptar
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:						
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025						



OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-13 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS HONDUREÑOS

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
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)

(1.1)-(1.2)-(2.1)-(3.1)-(4.1)-(4.2)-(5.1)-(6.1)-
(7.1)-(8.1)-(9.1)-(10.1)-(11.1)-(12.1)

Explicación los de riesgos

1	1.1 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).
2	1.2 Conflictos regulatorios en la región CA
3	2.1 El no cumplimiento de los objetivos legítimos que establece la OMC
4	3.1 No contar sustentos normativos o soporte técnico científico que sirvan como base para la elaboración del RTH
5	4.1 No contar con los documentos conformes
6	4.2 Realizar una evaluación insuficiente o inadecuada de las solicitudes de RTH
7	5.1 Manipulación o influencia indebida de terceros interesados, como grupos de presión, organizaciones, o individuos con intereses
8	6.1 No tener el quorum por la falta de participación de los miembros CIRT y no poder aprobar los RTH
9	7.1 Falta de interés de los sectores en la participación de los comités técnicos
10	8.1 Insuficiente información o base técnica y científica
11	9.1 Falta de difusión en la consulta pública que afecte la percepción y transparencia del proceso
12	10.1 Que no estén conformes la documentación y que no se haya establecido las buenas prácticas de Reglamentación
13	11.1 Atrasos en la publicación por parte de la Administración Pública
14	12.1 Falta de revisión de los RTH en vigencia

Elaborado por:

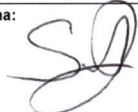
Revisado por:


Aprobado por:


SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de Protección
al Consumidor

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma: 

Firma: 

Firma: 

Fecha: Julio del 2025




Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	PR-DGPC-13 ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS HONDUREÑOS
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 encuentren regulados en el territorio Nacional. Participación en los diferentes grupos de trabajo, comités nacionales, regionales e internacionales de reglamentación, acreditación y normalización.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Elaborar Plan Anual de Reglamentación Técnica	1.1 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).	B	Capacitación a los miembros del CIRT para conocer mas la estructura de los RTH	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
		1.2 Conflictos regulatorios en la región CA	B	Mayor comunicación y coordinación de la unión aduanera para tener conocimiento de las iniciativas de reglamentos técnicos	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
2	Analizar y Evaluación Previa (Ex Ante)	2.1 El no cumplimiento de los objetivos legítimos que establece la OMC	B	Capacitación a los miembros del CIRT, sobre la estructura de los RTH y lo que establece la OMC sobre el acuerdo OTC	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
3	Elaborar Anteproyecto de RTH	3.1 No contar sustentos normativos o soporte técnico científico que sirvan como base para la elaboración del RTH	B	Seguir los lineamientos establecidos en la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños.	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
4	Admitir solicitud de RTH por la CIRT	4.1 No contar con los documentos conformes	B	Compartir el sistema documental con los miembros del CIRT	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
		4.2 Realizar una evaluación insuficiente o inadecuada de las solicitudes de RTH.	B	Contar con suficientes recursos humanos capacitados y suficiente tiempo para llevar a cabo una evaluación exhaustiva de cada solicitud de RTH.	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
5	Votación sobre el anteproyecto de RTH	5.1 Manipulación o influencia indebida de terceros interesados, como grupos de presión, organizaciones, o individuos con intereses	B	Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica (CIRT)	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica

6	Convocar a reunión CIRT	6.1 No tener el quorum por la falta de participación de los miembros CIRT y no poder aprobar los RTH	B	Seguimiento de las convocatorias; comunicación efectiva con los miembros del CIRT	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
7	Convocar a Comité Técnico de Reglamentación	7.1 Falta de interés de los sectores en la participación de los comités técnicos	B	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	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
8	Elaborar del Proyecto de RTH	8.1 Insuficiente información o base técnica y científica	B	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.	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
9	Consulta pública y Notificación internacional	9.1 Falta de difusión en la consulta pública que afecte la percepción y transparencia del proceso	B	Secretaría Técnica de la CIRT con el fin de realizar el trámite administrativo para que el aviso 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	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
10	Aprobar Proyecto de RTH	10.1 Que no estén conformes la documentación y que no se haya establecido las buenas prácticas de Reglamentación	B	Guía de Buenas Prácticas de Reglamentación y procedimiento de elaboración y actualización de RTH	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica

11	Publicar RTH	11.1 Atrasos en la publicación por parte de la Administración Pública	B	Secretaría Técnica envía 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	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
12	Actualizar RTH	12.1 Falta de revisión de los RTH en vigencia	B	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	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	Plan anual de Reglamentación Técnica
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:					
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior					
Firma: 		Firma: 			Firma: 					
Fecha: Julio del 2025		Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025					

PROCESO:	PR-DGPC-14 CAPACITACIONES Y TALLERES
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-14 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		(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	Recibir y promover solicitudes de capacitaciones	1.1 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	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
2	Programar las Capacitaciones y/ o talleres	2.1 Que no se cumpla la programación	2	2	B	Se elaborará una programación de los diferentes talleres	Se elaborará una programación de los diferentes talleres	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
3	Realizar de la capacitación de manera presencial o virtual.	3.1 No contar con equipo adecuado	3	3	A	Suministrar el equipo idóneo para la realización de los talleres	Suministrar el equipo idóneo para la realización de los talleres	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
4	Diploma de Participación	4.1 Que se avería el equipo asignado	2	2	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados..	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados..	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
5	Informe de capacitación	5.1 No elaborar el informe correspondiente	2	2	B	Generación de los diferentes informes sobre las capacitaciones	Generación de los diferentes informes sobre las capacitaciones	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025



OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-14 CAPACITACIONES Y TALLERES

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
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 (3.1)	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)

(1.1)-(2.1)-(4.1)-(5.1)

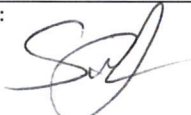
Explicación los de riesgos

1	1.1Traspapelar las invitaciones
2	2.1Que no se cumpla la programación
3	3.1 No contar con equipo adecuado
4	4.1Que se avería el equipo asignado
5	5.1No elaborar el informe correspondiente

Elaborado por:

SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Firma:



Fecha: Julio del 2025

Revisado por:

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de Protección
al Consumidor

Firma:



Fecha: Julio del 2025

Aprobado por:

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:



Fecha: Julio del 2025



NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO: PR-DGPC-14 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.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recibir y promover solicitudes de capacitaciones	1.1 Traspapelar la invitaciones	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las invitaciones	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC,	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de consumidores formados sobre la Ley de Protección al Consumidor	Informe sobre Capacitaciones
2	Programar las Capacitaciones y/o talleres	2.1 Que no se cumpla la programación	B	Se elaborara una programación de los diferentes talleres	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC,	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de consumidores formados sobre la Ley de Protección al Consumidor	Informe sobre Capacitaciones
3	Realizar de la capacitación de manera presencial o virtual.	3.1 No contar con equipo adecuado	B	Suministrar el equipo idóneo para la realización de los talleres	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC,	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de consumidores formados sobre la Ley de Protección al Consumidor	Informe sobre Capacitaciones
4	Diploma de Participación	4.1 Que se averie el equipo asignado	B	Dar mantenimiento adecuado a los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados.	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC,	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de consumidores formados sobre la Ley de Protección al Consumidor	Informe sobre Capacitaciones
5	Informe de capacitación	5.1 No elaborar el informe correspondiente	B	Generación de los diferentes informes sobre la capacitaciones	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC,	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número de consumidores formados sobre la Ley de Protección al Consumidor	Informe sobre Capacitaciones

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de Protección al Consumidor

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma:



Firma:



Firma:



Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27 - SDE

PROCESO: PR-DGPC-15 AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS

NOMBRE DEL SUBPROCESO: PR-DGPC-15 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		(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	Revisar los requisitos del libro de quejas	1.1 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	Ninguna	1	1	B	ACEPTAR
2	Inscribir la solicitud de Autorización	2.1 No ingresar correctamente los datos	2	2	B	Se deberá realizar la inscripción del libro a solicitar	Se debe realizar la inscripción del libro a solicitar	Ninguna	1	1	B	ACEPTAR
3	Elaborar la autorización del libro con su respectivo código QR	3.1 No colocar correctamente el sello	2	2	B	Se colocará en la primera página en limpio la autorización	Se colocara en la primera pagina en limpio la autorización	Ninguna	1	1	B	ACEPTAR
4	Trasladar a firma de autorización	4.1 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	Ninguna	2	2	B	ACEPTAR
5	Entregar el libro	5.1 No verificar que lleve los requisitos completos de la autorización	2	2	B	Revisar previo a entrega del libro quejas	Revisar previo a entrega del libro quejas	Ninguna	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:


Revisado por:

Aprobado por:



SANTIAGO NOLASCO
Oficial de Registro y Capacitación

Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA
Director General de la Dirección de Protección al Consumidor

MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO
Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

Firma: 

Firma:  

Firma:  

Fecha: Julio del 2025

Fecha: Julio del 2025




Fecha: Julio del 2025

OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones


PROCESO: PR-DGPC-15 AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS

PROBABILIDAD	IMPACTOS				
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 (1.1)-(2.1)-(3.1)- (5.1)	B (4.1)	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)

Explicación los de riesgos	
1	1.1 No verificar correctamente los requisitos
2	2.1 No ingresar correctamente los datos
3	3.1 No colocar correctamente el sello
4	4.1 No contar con firma autorizada de la autoridad
5	5.1 Ningún riesgo




Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)	NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS	

NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:	PR-DGPC-15 AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS
OBJETIVO:	Garantizar el derecho de reclamo de los consumidores en cada establecimiento de los proveedores de bienes y servicios.

No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Revisar los requisitos del libro de quejas	1.1 No verificar correctamente los requisitos	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número Libros Quejas Autorizados	Base de Datos
2	Inscribir la solicitud de Autorización	2.1 No ingresar correctamente los datos	B	Se deberá realizar la inscripción del libro a solicitar	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número Libros Quejas Autorizados	Base de Datos
3	Elaborar la autorización del libro con su respectivo código QR	3.1 No colocar correctamente el sello	B	Se colocará en la primera página en limpio la autorización	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número Libros Quejas Autorizados	Base de Datos
4	Trasladar a firma de autorización	4.1 No contar con firma autorizada de la autoridad	B	Contar con sello firmados previamente por la autoridad	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número Libros Quejas Autorizados	Base de Datos
5	Entregar el libro	5.1 No verificar que lleve los requisitos completos de la autorización	B	Revisar previo a entrega del libro quejas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Número Libros Quejas Autorizados	Base de Datos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

PROCESO:	PR-DGPC-16 REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PR-DGPC-16 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.

(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	Inscribir	1.1 Que no se complete toda la información	2	3	M	Se deberá revisar el registro de infractores previos a su remisión	Se deberá revisar el registro de infractores previos a su remisión	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
2	Recepcionar el Registro Público de Infractores	2.1 Que no se recepcione el Registro Publico	2	2	B	Se recepciona la información una vez al mes	Se recepciona la información una vez al mes	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
3	Remitir el Registro Público de Infractores	3.1 Que no se remita el Registro de Infractores	2	2	B	Se remite la información a la Unidad de Transparencia	Se remite la información a la Unidad de Transparencia	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones




PROCESO: PR-DGPC-16 REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES





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 (1.1)-(2.1)-(3.1)	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)

Explicación los de riesgos

1	1.1Que no se complete toda la información
2	2.1Que no se recepcione el Registro Publico
3	3.1Que no se remita el Registro de Infractores

IMPACTOS

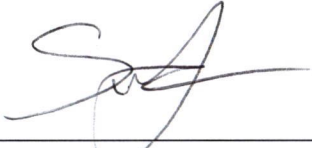


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

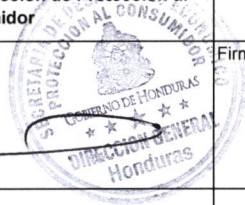
	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)								NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00	
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS								Formulario 31 SDE	
NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:		PR-DGPC-16 REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES								
OBJETIVO:		Inscribir en un Registro Público de Infractores a los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Inscribir	1.1 Que no se complete toda la información	B	Se deberá revisar el registro de infractores previos a su remisión	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jun-25	dic-25	Empresas Registradas	Libro de Registro de Infractores
2	Recepcionar el Registro Público de Infractores	2.1 Que no se recepcione el Registro Publico	B	Se recepciona la información una vez al mes	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jun-25	dic-25	Empresas Registradas	Libro de Registro de Infractores
3	Remitir el Registro Público de Infractores	3.1 Que no se remita el Registro de Infractores	B	Se remite la información a la Unidad de Transparencia	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jun-25	dic-25	Empresas Registradas	Libro de Registro de Infractores
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:				
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior				
Firma: 			Firma: 			Firma: 				
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

Formulario 27 - SDE

PROCESO:		PR-DGPC-17 REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1										
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		PR-DGPC-17 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		(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	Recepcionar los Recibos TGR-1	1.1 Ningún riesgo						Ninguno				
2	Remitir los TGR-1 al Departamento de Registro y Capacitación	2.1 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	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	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
3	Solicitar el cobro de TGR-1 recibidos en Ventanilla DGPC y en la PGR	3.1 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 remitan los TGR-1 en tiempo y forma	Ingresar los TGR-1 a la plataforma en tiempo y forma Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que se remitan los TGR-1 en tiempo y forma	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

4	Remitir los TGR-1 a la Gerencia Administrativa	4.1 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	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:						
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025						



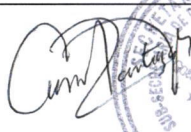






OBJETIVO: Resumir de manera objetiva y gráfica las zonas de riesgos de cada proceso (o etapa del proceso) para que facilite la toma de decisiones

PROCESO: PR-DGPC-17 REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1

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 (2.1)-(3.1)-(4.1)	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					

Explicación los de riesgos	
1	1.1 Ningún riesgo
2	2.1 Que no remitan los TGR-1
3	3.1 No ingresar los TGR-1 a la plataforma de Sefin
4	4.1 Se traspapele el TGR-1

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor	MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025	Fecha: Julio del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)								NCI-TSC/311-00; NCI-TSC/312-00	
	PLAN DE MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS								Formulario 31 SDE	
NOMBRE DEL PROCESO/SUBPROCESO:		PR-DGPC-17 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.								
No.	(1) Etapa del proceso	(2) Descripción del riesgo	(3) Zona del riesgo final	(4) Controles para mitigación	(5) Responsables de su implementación	(6) Recursos necesarios	(7) Fecha inicio	(8) Fecha fin	(9) Indicadores	(10) Medios de verificación
1	Recepcionar los Recibos TGR-1	1.1 Ningún riesgo			Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Monto Ingresado de Pagos de TGR-1	CUADRO RESUMEN TGR-1
2	Remitir los TGR-1 al Departamento de Registro y Capacitación	2.1 Que no remitan los TGR-1	B	Horarios definidos de atención al público y servicio en todo momento	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Monto Ingresado de Pagos de TGR-2	CUADRO RESUMEN TGR-1
3	Solicitar el cobro de TGR-1 recibidos en Ventanilla DGPC y en la PGR	3.1 No ingresar los TGR-1 a la plataforma de Sefin	B	Ingresar los TGR-1 a la plataforma en tiempo y forma	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Monto Ingresado de Pagos de TGR-3	CUADRO RESUMEN TGR-1
4	Remitir los TGR-1 a la Gerencia Administrativa	4.1 Se traspapele el TGR-1	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que se ingresen los TGR-1 en tiempo y forma	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación	Recurso Humano Computadoras Internet Escritorios Sillas	jul-25	dic-25	Monto Ingresado de Pagos de TGR-4	CUADRO RESUMEN TGR-1
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:				
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior				
Firma: 			Firma: 			Firma: 				
Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025			Fecha: Julio del 2025				