

Manual de Procedimientos

de la Secretaría de
Desarrollo Económico





Secretaría de
Desarrollo
Económico
Gobierno de la República



HONDURAS
REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CÓDIGO
MP-DGPC-01**

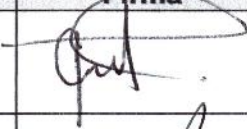
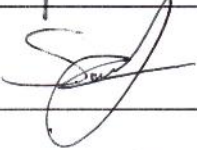
**FECHA:
NOVIEMBRE 2025**



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	2 de 411

Responsables de los cambios al manual de procedimientos

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	3 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	4 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	5 de 411

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
2. ANTECEDENTES	7
3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	9
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS	13
6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS	15
7. FICHAS DE PROCESOS	18
8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	72
1. PROCEDIMIENTO DE PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	73
2. PROCEDIMIENTO DENUNCIA DE CONSUMIDORES	88
3. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	119
4. PROCEDIMIENTO INSPECCIONES DE OFICIO	134
5. PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN DE OFICIO	152
6. PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	176
7. VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	191
8. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	211
9. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	231
10. PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	250
11. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	269
12. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	289
13. PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	314
14. PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	343
15. PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	362
16. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	381
17. PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	396

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 6 de 411

1. INTRODUCCIÓN

El manual de procesos y procedimientos está dirigido a todas las personas que, bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la **Secretaría de Desarrollo Económico**, se constituye en un elemento de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas y para coadyuvar, juntamente con el control interno, en la consecución de las metas de desempeño, rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

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

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 7 de 411

2. ANTECEDENTES

Marco legal de creación

- Decreto Legislativo 131-1982, Constitución de la República.
- Decreto Legislativo No. 146-86 Ley General De Administración Pública.
- Decreto Ejecutivo PCM-08-97 Reglamento de Organización, Funcionamiento y Competencia del poder Ejecutivo.
- Decreto legislativo No. 36-2007 Código de Conducta Ética del Servidor Público.
- Decreto legislativo No. 170-2006 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Legislativo No. 024-2008 Ley de Protección al Consumidor.
- Decreto Ejecutivo No. 084-2021 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

Misión

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

Visión

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

Objetivos Estratégicos

- Reducir la incidencia de violaciones a los derechos del consumidor a fin de brindar bienes y servicios que mejoren la calidad de vida de los consumidores de manera gradual en el territorio nacional.
- Incrementar las oportunidades de acceso al mercado preferencial y no preferencial sin discriminaciones u otros obstáculos al comercio a fin de contribuir al aumento de las exportaciones.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	8 de 411

- Mejorado el clima de negocios e incrementada la inversión extranjera a través de la definición y fortalecimiento institucional, y simplificación administrativa.
- Aumentar los niveles de calidad de los bienes y servicios entregados y consumidos por la ciudadanía para contribuir en la mejora de sus condiciones.

Valores:

- Compromiso
- Transparencia
- Integridad
- Respeto
- Innovación
- Responsabilidad

Alcance o Ámbito de Competencia

Lo concerniente a la formulación, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas relacionadas con el fomento y desarrollo de la industria, de los parques industriales y zonas libres, el comercio nacional e internacional de bienes y servicios, la promoción de las exportaciones, la integración económica, el desarrollo empresarial, la inversión privada, el control de las pesas y medidas, el cumplimiento de lo dispuesto en las leyes de protección al consumidor.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 9 de 411

3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual de procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento al sistema de control interno. Los procesos que se dan a conocer cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, de las actividades misionales y de soporte de la Secretaría de Desarrollo Económico, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el plan estratégico.

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

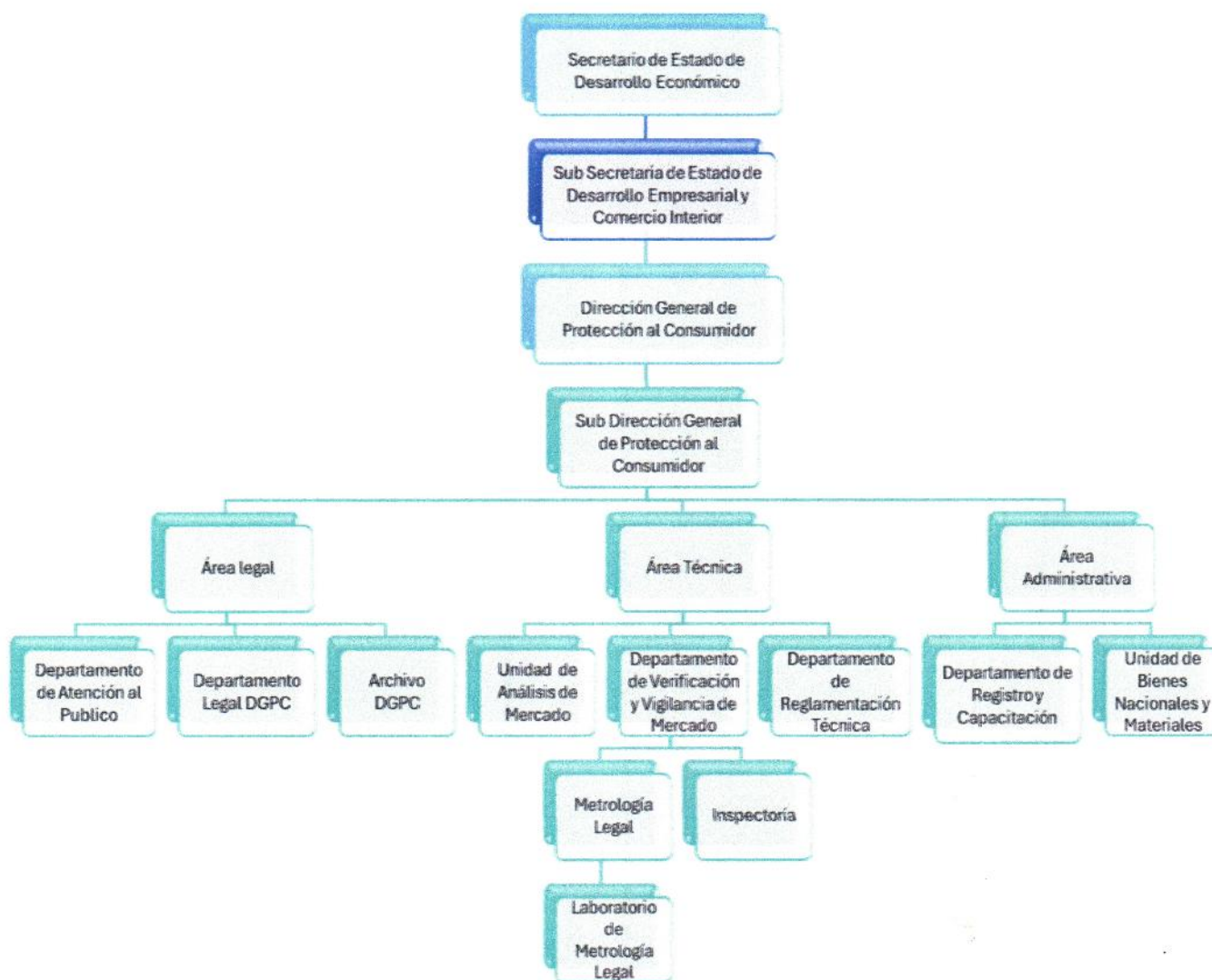
	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 10 de 411

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 11 de 411

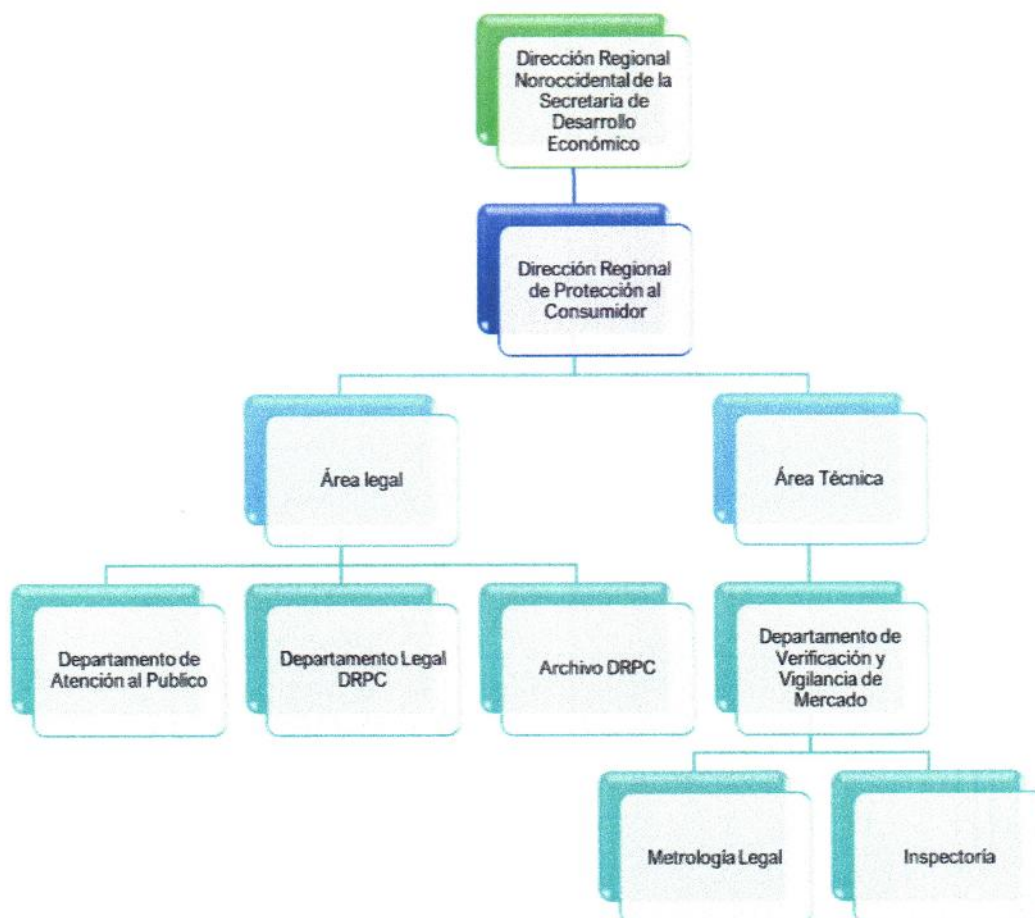
- Dirección General de Protección al Consumidor



*Fuente: Elaboración propia DGPC

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	12 de 411

- Dirección Regional de Protección al Consumidor



*Fuente: Elaboración propia DGPC

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 13 de 411

5. IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES SUSTANTIVAS

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

1. Cumplir y hacer cumplir la presente la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.
2. Dictar las políticas y directrices nacionales para la protección y defensa de los consumidores, pudiendo para ello suscribir convenios de cooperación, alerta temprana y/o prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales.
3. Emitir resoluciones y dictámenes en el ámbito de su competencia.
4. Administrar el fondo especial creado en la presente ley para su fortalecimiento institucional y la ejecución de los planes de formación, educación y organización de los consumidores.
5. Proponer a la autoridad competente la formulación e incorporaciones de planes de educación formal y no formal para los consumidores dentro de los planes oficiales de educación básica, media y superior.
6. Dictar las regulaciones y reglamentaciones necesarias emanadas de esta ley para garantizar el pleno cumplimiento de la misma.
7. Recopilar, procesar, elaborar, divulgar y publicar información para facilitar a los consumidores un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés para los consumidores.
8. Proponer al Poder Ejecutivo y a las Corporaciones Municipales, ante la ocurrencia de desastres naturales la adopción de medidas provisionales de emergencia la protección de los consumidores.
9. Organizar, realizar y divulgar atreves de los medios de comunicación masivos del país, estudios de mercado y de control de calidad estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores.

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	14 de 411

10. Establecer convenios con la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON) y los gobiernos municipales del país para la aplicación de la presente Ley y su reglamento.
11. Promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo y sostenido, promover la creación, organización y desarrollo de asociaciones de consumidores en el territorio nacional.
12. Promover la creación organización y desarrollo de organizaciones de consumidores en el territorio nacional.
13. Crear un Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores.
14. Crear un Registro Público de Infractores.
15. Recibir y dar respuesta a las consultas, solicitudes y denuncias de los consumidores.
16. Realizar las inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta Ley.
17. Requerir informes, opiniones y dictámenes a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta Ley, las cuales estarán obligadas a atender el requerimiento en el plazo estipulado.
18. Disponer de oficio o requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciante, presuntos infractores, testigos y peritos.
19. Sustanciar, tramitar y decidir los procedimientos iniciados de oficio o por denuncia para determinar las infracciones a esta Ley; e imponer las sanciones administrativas y las multas.
20. Imponer las sanciones administrativas y las multas que establece la ley.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	15 de 411

6. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Funciones Sustantivas	Procedimientos a Incluir en el Manual
• Recibir y dar respuesta a las consultas, solicitudes y denuncias de los consumidores. • Disponer de oficio o requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciantes, presuntos infractores, testigos y peritos. • Sustanciar, tramitar y decidir los procedimientos iniciados de oficio o por denuncia para determinar las infracciones a esta Ley; e imponer las sanciones administrativas y las multas. • Requerir informes, opiniones y dictámenes a entidades públicas y privadas en relación con la materia de esta Ley, las cuales estarán obligadas a atender el requerimiento en el plazo estipulado.	• PR-DGPC-001 Pre- conciliación • PR-DGPC-002 Denuncia de consumidores • PR-DGPC-003 Atención denuncia de línea 115
• Realizar las inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta Ley. • Emitir resoluciones y dictámenes en el ámbito de su competencia	• PR-DGPC-004 Proceso de inspecciones de oficio • PR-DGPC-005 Investigación de oficio • PR-DGPC-006 Actualización e inventario de expediente • PR-DGPC-007 Verificación de contenido neto en productos pre empacados • PR-DGPC-008 Verificación de requisitos de etiquetado • PR-DGPC-009 Verificación exactitud de balanzas • PR-DGPC-010 Verificación de exactitud de bombas despacho y calidad de los combustibles • PR-DGPC-011 Análisis para determinar la pérdida de fluido en pollo entero congelado

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	16 de 411

• Recopilar, procesar, elaborar, divulgar y publicar información para facilitar a los consumidores un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés para los consumidores. • Organizar, realizar y divulgar a través de los medios de comunicación masivos del país, estudios de mercado y de control de calidad estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. • Promover un desarrollo económico y social, justo, equitativo y sostenido.	• PR-DGPC-012 Análisis de precios
• Dictar las políticas y directrices nacionales para la protección y defensa de los consumidores, pudiendo para ello suscribir convenios de cooperación, alerta temprana y/o prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales. • Dictar las regulaciones y reglamentaciones necesarias emanadas de esta Ley para garantizar el pleno cumplimiento de la misma.	• PR-DGPC-013 Reglamento técnico hondureño
• Administrar el fondo especial creado en la presente Ley para su fortalecimiento institucional y la ejecución de los planes de formación, educación y organización de los consumidores. • Proponer a la autoridad competente la formulación e incorporaciones de planes de educación formal y no formal para los consumidores dentro de los planes oficiales de educación básica, media y superior.	• PR-DGPC-014 Capacitaciones y talleres
• Cumplir y hacer cumplir la presente la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.	• PR-DGPC-015 Autorización de libro de quejas

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	17 de 411

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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 18 de 411

7. FICHAS DE PROCESOS

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	19 de 411

	SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO		CÓDIGO DEL FORMULA RIO NCI- TSC/I41-00 NCI- TSC/I42-00 08-SDE			
PROCESO PARA PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA						
FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Pre- Conciliación De Denuncia					
SUBRPROCESO:	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.					
ALCANCE:	A todos los que conforman o intervienen en las relaciones de consumo que se establecen en el mercado nacional para la adquisición de bienes y servicios entre consumidores y proveedores.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y asistente del Departamento de atención al público, Dirección Regional de Protección al Consumidor, consumidor y personal de empresa.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:	Consumidor		Insumos: Llenado de formato digital de pre-conciliación			
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	LLENADO DE FORMATO DIGITAL DE PRE- CONCILIACIÓN =(LFDPC-DGPC)	1		1	CONSUMIDORES
PROCESOS RELACIONADOS:						

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	20 de 411

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Atender al consumidor presencial	Jefe de Atención al Público y Oficial de atención al público	15 MINUTOS	Número de Pre-conciliaciones realizadas	Llenado de formato digital de pre-conciliación
2	Contactar a la empresa denunciada	Jefe de Atención al Público y Oficial de atención al público	15 MINUTOS		
3	Llenar el formato digital de las pre-conciliaciones	Jefe de Atención al Público y Oficial de atención al público	15 MINUTOS		
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo			
Elaborado por:		Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:	
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	
Firma:		Firma:	Firma:	Firma:	
Fecha: Noviembre del 2025		Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	21 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

PROCESO DE DENUNCIA DE CONSUMIDORES

**CÓDIGO DEL
FORMULARIO**
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025				
PROCESO:	Proceso de Denuncia de Consumidores				
SUBPROCESO:	Proceso de Denuncia de Consumidores				
OBJETIVO:	Ejecutar los medios alternativos de solución de conflictos defendiendo los derechos e intereses de los consumidores, ante los proveedores abusivos.				
ALCANCE:	Lograr la conciliación entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de atención al público, asistente de atención al público, Dirección Regional de San Pedro Sula, Auxiliares jurídicos de Departamento Legal, oficiales jurídicos de la Unidad de Servicios Legales, Director, Subdirector y Notificador.				
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley De Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley de Procedimiento Administrativo				
ENTRADAS:	Consumidor/Proveedores De Bienes y Servicios		Insumos: Formato de Denuncia de Denuncias		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	# CLIENTES EXTERNOS:
	1	FORMATO DE DENUNCIA=(FD-DGPC)	1	UNIDAD LEGAL	1
	2	CEDULA DE CITACION=(CC-DGPC)	2	UNIDAD LEGAL	2 PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	3	ACTA DE CONCILIACION=(AC-DGPC)	3	UNIDAD LEGAL	3 PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	4	PROVIDENCIA DE VISTO=(PV-DGPC)	4	UNIDAD LEGAL	4 PROVEEDOR/CONSUMIDOR

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 22 de 411

	5	ESCRITO DE IMPUTACION=(EI-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL	5	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	6	CEDULA DE NOTIFICACION DE IMPUTACION=(CNI-DGPC)	6	UNIDAD LEGAL	6	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	7	ESCRITO DESCARGO=(ED-DGPC)	7	UNIDAD LEGAL	7	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	8	PROVIDENCIA DE CADUCIDAD DE DESCARGO=(PCD-DGPC)	8	UNIDAD LEGAL	8	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	9	PROVIDENCIA DE ADMISION DESCARGOS=(PAD-DGPC)	9	UNIDAD LEGAL	9	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	10	CEDULA DE NOTIFICACION DE PROVIDENCIA=(CNP-DGPC)	10	UNIDAD LEGAL	10	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	11	PROVIDENCIA DE CIERRE PROBATORIO=(PCP-DGPC)	11	UNIDAD LEGAL	11	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	12	CEDULA DE NOTIFICACION DE CIERRE PROBATORIO=(CNCP-DGPC)	12	UNIDAD LEGAL	12	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	13	RESOLUCION=(R-DGPC)	13	UNIDAD LEGAL	13	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	14	CEDULA DE NOTIFICACION DE RESOLUCION=(CNR-DGPC)	14	UNIDAD LEGAL	14	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	15	CERTIFICACION DE LA RESOLUCION=(CR-DGPC)	15	UNIDAD LEGAL	15	PROVEEDOR/CONSUMIDOR
	16	CONSTANCIA=(C-DGPC)	16	UNIDAD LEGAL	16	PROCURADORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA
	17	PROVIDENCIA DE APREMIO=(PA-DGPC)	17	UNIDAD LEGAL	17	PROCURADORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PROCESOS RELACIONADOS:						

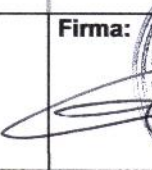
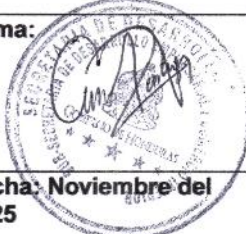
	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 23 de 411

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepcionar de denuncia presencial/co rreo electrónico	Jefe y asistente del Departamento de Atención al Publico	30 MINUTOS		Formato de Denuncia
2	Citar ambas partes consumidoras /proveedor	Jefe y asistente del Departamento de Atención al Publico	5 DIAS		Cedula de Citación
3	Audiencia de conciliación	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	1 HORA		
4	Conciliación de Ambas Partes/No comparecencia del Denunciante	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	1 HORA		Acta de Conciliación / Providencia de Visto
5	Providencia de Archivo	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	2 HORA		Providencia de Archivo
6	Emisión de Imputación	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor o Subdirector General de Protección al Consumidor y Notificador DGPC,	2 DIAS		Escrito de Imputación/ Cedula de Notificación de Imputación
7	Presentar Descargo	Apoderados legales de la empresa Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC	6 DIAS		Escrito de Descargo
8	Providencia de Caducidad de Descargo	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Sub-Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor	2 DIAS		Providencia de Caducidad de Descargo

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 24 de 411

9	Providencia de Admisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	Oficiales/ Auxiliares jurídicos DGPC	62 DIAS	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución.	Providencia de Admisión de Descargo, Providencia de Cierre, Cedula de Notificación de Cierre Probatorio
10	Notificación de Providencia	Oficiales/ Auxiliares jurídicos DGPC	5 DIAS		Cedula de notificación de Providencia
11	Emisión de resolución	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Director Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico	30 DIAS		Resolución
12	Notificación de la Resolución	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Director Regional de la Secretaría de Desarrollo Económico	5 DIAS		Cedula de Notificación de Resolución, Certificación de Resolución

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 25 de 411

13	Certificación de la Resolución	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Director Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	10 DIAS		Certificación de la Resolución
14	Providencia de Remisión a la PGR	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Director Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	10 DIAS		Constancia, Providencia de Apremio
PLANES DE DIFUSIÓN :		Interno y externo			
Elaborado por:		Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:	
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	
Firma: 		Firma:  	Firma:  	Firma:  	
Fecha: Noviembre del 2025		Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 26 de 411

		SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 (08-SDE)		
PROCESO DE ATENCIÓN POR MEDIO DE LÍNEA 115						
FECHA DE ELABORACION:		Noviembre del 2025				
PROCESO:		Atención por Medio de Línea 115				
SUBPROCESO:		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.				
ALCANCE:		A todos los que conforman o intervienen en las relaciones de consumo que se establecen el mercado para la adquisición de bienes y servicios, como ser: consumidores y proveedores.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Asistente de atención al público y Jefe de Verificación y vigilancia de mercado				
NORMATIVAS APLICABLES:		Ley De Protección al Consumidor y su Reglamento				
ENTRADAS:		Consumidor		Insumos: Llamada Telefónica		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	REGISTRO CONTROL DE DENUNCIAS O CONSULTAS=(CRC-DGPC)	1	ATENCIÓN AL PÚBLICO	1	CONSUMIDOR
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	27 de 411

1	Atender al consumidor via telefónica	Asistente de atención al Público	5 MINUTOS	Número de Llamadas Atendidas	Llenado de formato en Excel identificando los datos del usuario.
2	Registrar control de denuncias o consultas	Asistente de atención al Publico	5 MINUTOS		
3	Remitir a Departamentos DGPC	Jefe de Atención al Público Jefe de Verificación y vigilancia de mercado	2 DIAS		
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo			
Elaborado por:		Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:	
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	
Firma: 		Firma: 	Firma: 	Firma: 	
Fecha: Noviembre del 2025		Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	28 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

CÓDIGO DEL
FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

PROCESO DE INSPECCIONES DE OFICIO

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Proceso de Inspecciones de Oficio					
SUBRPROCESO:	Proceso de Inspecciones de Oficio					
OBJETIVO:	Realizar inspecciones en las diferentes empresas proveedoras de bienes y servicios, a fin de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al consumidor y su reglamento.					
ALCANCE:	Verificar las empresas proveedoras de bienes y servicios en ciudades de mayor concentración comercial en el país.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado, unidad de inspectoría y Dirección Regional de Protección al Consumidor					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Acuerdos Ministeriales					
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Actas y Autorizaciones		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACION= AU-DGPC	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCION=AOI-DGPC	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	INFORME DE INSPECCION= IRD-DGPC	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	29 de 411

	4	LIBRO DE CONTROL DE OFICIOS Y ACTAS= LCOA-DGPC	4	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	4	UNIDAD DE ARCHIVO
	5	EXPEDIENTE= E-DGPC	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:	
1	Programar Inspecciones a empresas de bienes y servicios	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC. Directora DRPC	1HORA	Número de Inspecciones a Empresas realizadas	Programación Semanal	
2	Registrar autorizaciones y actas	Jefe del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	1HORA			
3	Ejecutar las inspecciones	Inspectores DGPC	2HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección, Formato de Verificación	
4	Recepcionar de actas y Oficios de Inspecciones realizadas	Jefe del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	1HORA			
5	Informe de Inspecciones realizadas	Jefe del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC.	3HORAS		Informe de Inspección	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	30 de 411

6	Remitir de expedientes por oficio al Departamento Legal	Jefe del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC		1HORA		Expediente
7	Control de Archivo	Encargado de Archivo DGPC		3HORAS		
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo				
Elaborado por:		Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:		
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior		
Firma: 		Firma: 	Firma: 	Firma: 		
Fecha: Noviembre del 2025		Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025		

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	31 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE OFICIO

**CÓDIGO DEL
FORMULARIO**
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08-SDE)

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Proceso de Investigación de Oficio					
SUBPROCESO:	Proceso de Investigación de Oficio					
OBJETIVO:	Ejecutar los procedimientos legales sujetos en la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley y su reglamento de Protección al Consumidor y Leyes supletorias con el fin de evitar abusos por parte de los proveedores hacia los consumidores.					
ALCANCE:	Este proceso iniciado de oficio en defensa y protección de los consumidores tiene la facultad de emitir sanciones a los proveedores que infringe la Ley y su Reglamento de Protección al Consumidor.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal, Dirección Regional de San Pedro Sula, apoderados legales, Director General y Subdirector					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley De Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley de Procedimiento Administrativo					
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Expedientes		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	EXPEDIENTE=E-DGPC	1	UNIDAD DE ARCHIVO	1	
	2	ESCRITO DE IMPUTACION=EI-DGPC	2	UNIDA D LEGAL	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	CEDULA DE NOTIFICACION DE IMPUTACION=CNI-DGPC	3	UNIDA D LEGAL	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 32 de 411

	4	ESCRITO DESCARGO=ED-DGPC	4	UNIDAD LEGAL	4	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	5	PROVIDENCIA DE CADUCIDAD DE DESCARGO=PCD- DGPC	5	UNIDA D LEGAL	5	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	6	PROVIDENCIA DE ADMISION DESCARGOS=PAD- DGPC	6	UNIDA D LEGAL	6	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	7	CEDULA DE NOTIFICACION DE PROVIDENCIA=CNP- DGPC	7	UNIDA D LEGAL	7	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	8	PROVIDENCIA DE CIERRE PROBATORIO=PCP- DGPC	8	UNIDA D LEGAL	8	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	9	CEDULA DE NOTIFICACION DE CIERRE PROBATORIO=CNCP- DGPC	9	UNIDA D LEGAL	9	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	10	RESOLUCION=R-DGPC	10	UNIDA D LEGAL	10	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	11	CEDULA DE NOTIFICACION DE RESOLUCION=CNR- DGPC	11	UNIDA D LEGAL	11	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	12	CERTIFICACION DE LA RESOLUCION=CR- DGPC	12	UNIDA D LEGAL	12	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	13	CONSTANCIA=C-DGPC	13	UNIDA D LEGAL	13	PROCURADORA RIA GENERAL DE LA REPÚBLICA
	14	PROVIDENCIA DE APREMIO=PA-DGPC	14	UNIDA D LEGAL	14	PROCURADORA RIA GENERAL DE LA REPÚBLICA
PROCESOS RELACIONADOS:						

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 33 de 411

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepcionar del Expediente	Encargado de archivo DGPC	20 MINUTOS	Porcentaje de actuaciones Administrativas finalizadas en una resolución	Formato de Denuncia
2	Emitir de Imputación	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor Subdirector General de Protección al Consumidor Notificador DGPC	2 DIAS		Escrito de Imputación/ Cedula de Notificación de Imputación
3	Presentar Descargo	Apoderados legales de la empresa Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	6 DIAS		Escrito de descargo
4	Providencia de Caducidad de Descargo	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Sub-Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor	2 DIAS		Providencia de Caducidad de descargo
5	Providencia de Admisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	Oficiales/ Auxiliares jurídicos DGPC	62 DIAS		Providencia de Admisión de descargo, Providencia de Cierre, y Cedula de Notificación de Cierre Probatorio

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 34 de 411

6	Notificación de Providencia	Oficiales/ Auxiliares jurídicos DGPC	5 DIAS		Cedula de Notificación de Providencia
7	Emisión de resolución	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Director Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	30 DIAS		Resolución
8	Notificación de la Resolución	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Director Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	5 DIAS		Cedula de Notificación de Resolución, Certificación de Resolución

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 35 de 411

9	Certificación de la Resolución	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Director Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	10 DIAS		Certificación de la Resolución
10	Providencia de Remisión a la PGR	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor. Director Regional de la Secretaria de Desarrollo Económico	10 DIAS		Constancia, Providencia de Apremio

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo		
Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

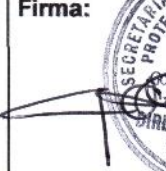
 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	36 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico		SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO		CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 (08 -SDE)	
PROCESO DE ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE					
FECHA DE ELABORACION:		Noviembre del 2025			
PROCESO:		Proceso de Actualización e Inventario de Expediente			
SUBPROCESO:		Proceso de Actualización e Inventario de Expediente			
OBJETIVO:		Ejecutar los procedimientos legales sujetos en la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley y su reglamento de Protección al Consumidor y Leyes supletorias con el fin de evitar abusos por parte de los proveedores hacia los consumidores.			
ALCANCE:		Este proceso se realiza el ingreso de expediente iniciado de denuncia y oficio, el cual se llevará un control de entradas y salidas.			
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Encargado de Archivo, Auxiliares jurídicos del Departamento Legal, Dirección Regional de San Pedro Sula, apoderados legales, Director General y Subdirector.			
NORMATIVAS APLICABLES:		Ley y su reglamento de Protección al Consumidor, Ley de Procedimiento Administrativo			
ENTRADAS:		Consumidor/Proveedores de Bienes y Servicio		Insumos: Expedientes	
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	# CLIENTES EXTERNOS:
	1	EXPEDIENT E= (E-DGPC)		UNIDAD LEGAL	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
PROCESOS RELACIONADOS:					

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	37 de 411

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepcionar Expediente	Encargado de archivo DGPC/DRPC	20MINUTOS	Número de Expedientes Recepcionados	Expediente
2	Asignar expedientes	Encargado de archivo DGPC	20MINUTOS		
3	Registro de expedientes	Encargado de archivo DGPC	20MINUTOS		
4	Recepcionar expedientes trabajados	Encargado de archivo DGPC Auxiliares jurídicos DGPC	20MINUTOS		
5	Trasladar para revisión y firma	Encargado de archivo DGPC Sub-Dirección General de Protección al Consumidor	20MINUTOS		
6	Recepcionar expedientes revisados y firmados	La Sub-Dirección deberá entregar los expedientes revisados y firmados al encargado de Archivo, el cual deberá de remitirlo mediante libro físico y digital.	20MINUTOS		
7	Ingresarlo al archivo	Encargado de archivo DGPC	20MINUTOS		
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo			

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	38 de 411

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01		SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	39 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

CÓDIGO DEL FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

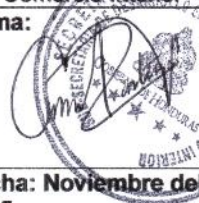
PROCESO DE VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Verificación de contenido neto en productos pre empacados					
SUBPROCESO:	Verificación de contenido neto en productos pre empacados					
OBJETIVO:	Garantizar que todos los productos que se comercializan ya sean producidos por Industrias nacionales o los que son importados y distribuidos para su comercialización en el país, cumplan con las unidades de medida declarados en las etiquetas; garantizando de esta manera que el valor pagado por los consumidores sea una retribución justa del valor pagado.					
ALCANCE:	Esta actividad se realiza a todos los productos que se comercializan a nivel nacional, ya sea producido en el país o importado; para lo cual los oficiales de metrología legal aplican la tabla No. 1 y 2 del Reglamento Técnico Centroamericano de Pre empacado					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado, Asistente de verificación y vigilancia y oficiales de metrología legal, Encargado de Unidad Archivo y Dirección Regional de San Pedro Sula					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley De Protección al Consumidor y su Reglamento y Reglamento Técnico Centroamericano Pre-Empacado					
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Verificación		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN= (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN= (AOI-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	
	3	FORMATO DE VERIFICACIÓN= (FV-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	40 de 411

	4	INFORME DE VERIFICACIÓN=(IV-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
	5	EXPEDIENTE= (E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL /DGPC	5	
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:	
1	Clasificar las zonas	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de verificación y vigilancia	8HORAS	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Programación Semanal	
2	Protocolo de Inspección	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	40 MINUTOS			
3	Verificar el Contenido Neto productos pre empacados	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	4HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección, Formato de Verificación	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
MP-SDE-DGPC-01	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	41 de 411

4	Conformidad / no conformidad	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	1HORAS	Informe de Verificación / Expediente
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo		
Elaborado por:		Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 	
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	42 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

**CÓDIGO DEL
FORMULARIO**
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

**PROCESO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE
ETIQUETADO**

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Verificación de requisitos de etiquetado					
SUBPROCESO:	Verificación de requisitos de etiquetado					
OBJETIVO:	Garantizar a los consumidores que la información contenida en las etiquetas, correspondan a la verdadera naturaleza del producto, de modo que no induzcan a error o engaño en la adquisición de los mismos, como una retribución justa del valor pagado, siendo para ellos responsabilidad del productor, importador o distribuidor del verdadero contenido de las mismas.					
ALCANCE:	Esta actividad se realiza en todos los productos que se comercializan en el país ya sean nacionales o importados.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de verificación y Vigilancia de Mercado, Asistente de verificación y vigilancia y oficiales de metrología legal, Encargado de Unidad Archivo.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento y Reglamento Técnico Centroamericano Etiquetado					
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Verificación		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN= (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN= (AOI-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 43 de 411

	3	FORMATO DE VERIFICACIÓN= (FV-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	4	INFORME DE VERIFICACIÓN=(IV-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
	5	EXPEDIENTE=(E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	UNIDAD LEGAL/DGPC

PROCESOS RELACIONADOS:

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 44 de 411

PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo		
Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:	
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 	
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 45 de 411



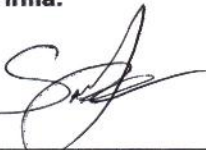
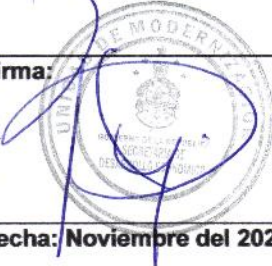
SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO	CÓDIGO DEL FORMULARIO NCI-TSC/141-00 NCI-TSC/142-00 (08-SDE)
PROCESO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Verificación Exactitud de Balanzas					
SUBRPROCESO:	Verificación Exactitud de Balanzas					
OBJETIVO:	Garantizar que los consumidores adquieran las unidades de medida que requieren en el comercio, de manera que los mismos sean una retribución justa del valor pagado.					
ALCANCE:	Esta actividad se realiza en los mercados, supermercados, ferias, industrias y comercio en general donde se utilicen instrumentos de medición para pesar productos ofrecidos al consumidor final.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado, oficiales de metrología legal y Encargado de Archivo DGPC.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Verificación		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN= (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN= (AOI-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	FORMATO DE VERIFICACIÓN= (FV-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 46 de 411

	4	INFORME DE VERIFICACIÓN=(IV-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
	5	EXPEDIENTE=(E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:	
1	Clasificar las zonas	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	4HORAS	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Programación Semanal	
2	Protocolo de inspección	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	40 MINUTOS			
3	Verificar las balanzas	Oficiales de Metrología Legal DGPC	2.5HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección y Formato de verificación	
4	Conformidad / No conformidad	Jefe y Asistente de Departamento verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Encargado de Archivo DGPC	30 MINUTOS		Informe de Verificación / Expediente	
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo				

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 47 de 411

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 48 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

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

CÓDIGO DEL FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

FECHA DE ELABORACION: Noviembre del 2025						
PROCESO:		Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles				
SUBPROCESO:		Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles				
OBJETIVO:		Garantizar a los consumidores que adquieren los diferentes productos derivados del petróleo en las estaciones de servicio, le entreguen las cantidades exactas de litros de combustibles que solicitan y la calidad adecuada de los combustibles, como una retribución justa del valor pagado.				
ALCANCE:		Esta actividad se realiza en todas las estaciones de servicio que ofrecen productos derivados del petróleo al consumidor final a nivel nacional.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado, Dirección Regional de San Pedro Sula, Coordinador de Hidrocarburos, técnico auxiliar de Hidrocarburos, oficiales de Metrología Legal y Encargado de Archivo DGPC.				
NORMATIVAS APLICABLES:		Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento				
ENTRADAS:		Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Verificación	
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN= (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN= (AOI-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 49 de 411

3	FORMATO DE VERIFICACIÓN= (FV-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
4	INFORME DE VERIFICACIÓN=(IV-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
5	EXPEDIENTE= (E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Clasificar las zonas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Coordinador y Técnico auxiliar de Hidrocarburos DGPC	4HORAS	Número de verificaciones a Gasolineras, empresas de GLP, realizadas	Programación Semanal
2	Protocolo de inspección	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Coordinador y Técnico auxiliar de Hidrocarburos DGPC	40 MINUTOS		
3	Verificar las bombas y calidad del combustible	Coordinador y Técnico auxiliar de Hidrocarburos DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	2 HORAS		Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección y Formato de verificación

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	50 de 411

4	Conformidad / No conformidad	Jefe y asistente de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	30 MINUTOS	Informe de Verificación / Expediente
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo		
Elaborado por:		Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 		Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025		Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 51 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

CÓDIGO DEL FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08-SDE)

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

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Análisis para Determinar la Perdida de Fluido en Pollo Entero Congelado					
SUBPROCESO:	Análisis para Determinar la Perdida de Fluido en Pollo Entero Congelado					
OBJETIVO:	Garantizar a los consumidores que adquieren el pollo entero congelado, que el inyectado de líquido no supere el 12% de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. 43-2013 de la Secretaria de Desarrollo Económico.					
ALCANCE:	Esta actividad se realiza recolectando las muestras en las cámaras frías donde se almacena el pollo entero congelado por la industria en los centros de producción o distribución a nivel nacional y son trasladadas al Laboratorio de metrología de la DGPC para su respectivo análisis.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado, oficiales de Metrología Legal, Encargado de Archivo Legal y representante de la Industria.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento				Insumos: Actas, Autorizaciones y Formatos de Recolección	
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	ACTAS DE AUTORIZACIÓN= (AU-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	ACTA DE OFICIO DE INSPECCIÓN= (AOI-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 52 de 411

	3	FORMATO DE RECOLECCION= (FR-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO	3	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	4	INFORME TECNICO DE PROCESO=(ITP-DGPC)	4	DIRECTOR GENERAL Y SUB-DIRECTORA GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	4	
	5	EXPEDIENTE=(E-DGPC)	5	UNIDAD LEGAL/DGPC	5	
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:	
1	Clasificar las zonas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	4HORAS	Número de verificaciones a Empresas realizadas	Programación Semanal	
2	Protocolo de inspección	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	40 MINUTOS			
3	Recolectar las Muestras	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	2HORAS			
4	Recepcionar las muestras	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	40 MINUTOS			

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 53 de 411

5	Analizar para determinar la pérdida de fluido en el pollo congelado	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	13 HORAS	Actas de Autorización, Acta de oficio de inspección y Formato de verificación
6	Conformidad / No conformidad	Jefe y asistente de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC	2HORAS	Informe de Verificación / Expediente
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo		
Elaborado por:		Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSC. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 		Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025		Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 54 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

PROCESO DE ANÁLISIS DE PRECIOS

CÓDIGO DEL
FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08-SDE)

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Análisis de Precios					
SUBRPROCESO:	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 y medicamentos en el país.					
ALCANCE:	Orientar en la toma de decisiones relacionadas en el control de la seguridad alimentaria y otros sectores de importancia en el país.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe del Departamento de Vigilancia de mercado, analista de precios, Inspector DGPC y Dirección Regional de San Pedro Sula.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:	Proveedores de bienes y servicio				Insumos: Muestreo de Precios	
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	REPORTE COMPARATIVO DE PRECIOS DE PRODUCTOS ESENCIALES DE LA CANASTA BASICA=(RCPPECB-DGPC)	1	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	1	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	2	CALCULO DEL COSTO DE LA CANASTA BASICA ALIMENTARIA=(CCCBA-DGPC)	2	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	2	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	55 de 411

	3	COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE LOS PRODUCTOS DE LA CARRETA DE LA CONSTRUCCIÓN=(CQPPC C-DGPC)	3	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	3	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	4	COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS=(CQPM-DGPC)	4	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	4	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	5	COMPARATIVO SEMESTRAL DE PRECIOS DE ÚTILES ESCOLARES=(CSPUE-DGPC)	5	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	5	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	6	CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS DE LA AHORRO-FERIA DEL PUEBLO=(CCPAFP-DGPC)	6	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	6	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	7	COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS=(CQPPA-DGPC)	7	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	7	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	8	COMPARATIVO SEMANAL DE PRECIOS=(CSP-DGPC)	8	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	8	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	9	INFORME MENSUAL DEL COSTO PROMEDIO DE CBA=(IMCPCBA-DGPC)	9	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	9	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	10	COMPARATIVO MENSUAL DEL COSTO DE CBA INTERINSTITUCIONAL=(CM CCBAI-DGPC)	10	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	10	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
	11	COMPARATIVO MENSUAL DE COSTO DE LA CBA EN CENTROAMÉRICA Y REPUBLICA DOMINICANA=(CMCCBACRD-DGPC)	11	UNIDAD ANÁLISIS DE MERCADO	11	CONSUMIDOR/AUTORIDADES SUPERIORES
PROCESOS RELACIONADOS:						

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 56 de 411

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recolectar información en levantamiento de precios	Jefe de Departamento de verificación y vigilancia de mercado DGPC Inspectores DGPC/DRPC	2DIAS	Número de informes comparativos de precios de los productos de la canasta	
2	Digitalizar datos	Técnico analista de Precios DGPC/ DRPC	2 DIAS		
3	Reportar comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica Alimentaria por Rubros en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	Analista de precios DGPC/ DRPC	2 DIAS		REPORTE COMPARATIVO DE PRECIOS DE PRODUCTOS ESENCIALES DE LA CANASTA BASICA
4	Calcular del costo de la canasta básica alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	Analista de precios DGPC	1 HORA		CALCULO DEL COSTO DE LA CANASTA BASICA ALIMENTARIA
5	Comparativo quincenal de precios de los productos de la carreta de la construcción.	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	1 HORA		COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE LOS PRODUCTOS DE LA CARRETA DE LA CONSTRUCCIÓN.
6	Comparativo quincenal de precios de medicamentos.	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	6 HORA		COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	57 de 411

7	Comparativo semestral de precios de útiles escolares.	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	7 HORA	básica, entre otros elaborados	COMPARATIVO SEMESTRAL DE PRECIOS DE ÚTILES ESCOLARES
8	Cuadro comparativo de Precios de la Ahorro-feria del Pueblo ubicada en Tegucigalpa.	Analista de precios DGPC	3 DIAS		CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS DE LA AHORRO-FERIA DEL PUEBLO
9	Comparativo quincenal de precios de Productos Agrícolas (Fertilizantes)	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	7 HORA		COMPARATIVO QUINCENAL DE PRECIOS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS
10	Comparativo Semanal de precios de Tegucigalpa y San pedro Sula	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	7 HORA		COMPARATIVO SEMANAL DE PRECIOS
11	Informe Mensual del costo promedio de CBA en TGU y SPS	Analista de precios DGPC	8 HORA		
12	Comparativo mensual del costo de CBA Interinstitucional	Analista de precios DGPC	8 HORA		
13	Comparativo Mensual de costo de la CBA en Centroamérica y República Dominicana	Analista de precios DGPC	8 HORA		
Interno y externo					
PLANES DE DIFUSIÓN:					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	58 de 411

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSC. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	 HONDURAS
MP-SDE-DGPC-01	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	SDE
Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	59 de 411
	Fecha: NOVIEMBRE 2025	



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

**CÓDIGO DEL
FORMULARIO**
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(09 -SDE)

PROCESO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Reglamento Técnico Hondureño					
SUBPROCESO:	Reglamento Técnico Hondureño					
OBJETIVO:	Velar por el cumplimiento de Buenas Prácticas Reglamentarias y los principios de reglamentación técnica vertidos desde la OMC y el Acuerdo OTC, para que se emitan reglamentos Técnicos Hondureños en el marco del Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica (CIRT), en los bienes y servicios que aún no se encuentren regulados en el territorio Nacional. Participación en los diferentes grupos de trabajo, comités nacionales, regionales e internacionales de reglamentación, acreditación y normalización.					
ALCANCE:	Se dirige a los consumidores en los bienes y servicios que puedan generar un riesgo a la vida, salud, integridad física, medio ambiente o engaño al consumidor.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC, con la participación en los diferentes comités técnicos que integran expertos de diferentes áreas. Diferentes sectores como: Público, Academia, Privado y consumidores.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:	Instituciones Publicas			Insumos: Solicitud		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	PLAN ANUAL DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA=(PART-DGPC)	1	SECRETARÍA TÉCNICA CIRT	1	INSTITUCIONES PUBLICAS
	2	PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE RTH=(PEARTH-DGPC)	2	SECRETARÍA TÉCNICA CIRT	2	INSTITUCIONES PUBLICAS

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 60 de 411

	3	GUÍA PARA LA REDACCIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS HONDUREÑOS=(GRTH-DGPC)	3	SECRETARÍA TÉCNICA CIRT	3	INSTITUCIONES PUBLICAS
	4	REGLAMENTO DEL CIRT.=(RC-DGPC)	4	SECRETARÍA TÉCNICA CIRT	4	INSTITUCIONES PUBLICAS

PROCESOS RELACIONADOS:

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS: {
1	Elaborar Plan Anual de Reglamentación Técnica	Institución Pública	60 DIAS	Número de Asistencias Técnicas para la emisión de Reglamentos Técnicos Hondureños realizada	PLAN ANUAL DE REGLAMENTACIÓN TÉCNICA
2	Analizar y Evaluación Previa (Ex Ante)	Personal técnico de la entidad reguladora	10 DIAS		
3	Elaborar Anteproyecto de RTH	Técnicos de área de reglamentación y normalización de las entidades públicas	40 DIAS		
4	Admitir solicitud de RTH por la CIRT	Institución pública Secretaria Técnica de la CIRT	15 DIAS		
5	Votación sobre el anteproyecto de RTH	Secretaria Técnica de la CIRT	5 DIAS		
6	Convocar a reunión CIRT	Secretaria Técnica de la CIRT	9 DIAS		
7	Convocar a Comité Técnico de Reglamentación	Secretaria Técnica de la CIRT	81 DIAS		
8	Elaboración del Proyecto de RTH	Secretaria Técnica de la CIRT Miembros del Comité Técnico de Trabajo	90 DIAS		

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 61 de 411

9	Consulta pública y Notificación internacional	Secretaría Técnica CIRT	120 DIAS	
10	Aprobar Proyecto de RTH	Secretaria Técnica y CIRT	12 DIAS	
11	Publicar RTH	Secretaria técnica y Institución pública responsable	60 DIAS	
12	Actualizar RTH	CIRT	30 DIAS	

PLANES DE DIFUSIÓN:	Interno y externo
---------------------	-------------------

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 62 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

PROCESO DE CAPACITACIONES Y TALLERES

CÓDIGO DEL FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Capacitaciones y Talleres					
SUBPROCESO:	Capacitaciones y Talleres					
OBJETIVO:	Educar a los proveedores y consumidores para que cumplan y exijan los derechos de los consumidores que se establecen en el mercado en las relaciones de consumo en la adquisición de bienes y prestación de servicios.					
ALCANCE:	Las capacitaciones son dirigidas a los proveedores de bienes y servicios y consumidores en general.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC, Dirección Regional de San Pedro Sula					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:	Consumidor/Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Invitaciones a Capacitaciones, Lista de Asistencias		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	INVITACIONES A CAPACITACIONES=(IV-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	1	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	LISTADOS DE ASISTENCIAS=(LA-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	2	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	3	DIPLOMA DE PARTICIPACION =(DP-DGPC)	3	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	3	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	63 de 411

	4	INFORME SOBRE CAPACITACIONES= (IC-DGPC)	4	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	4	CONSUMIDOR/PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
PROCESOS RELACIONADOS:						
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:	
1	Recibir y promover solicitudes de capacitaciones	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC/ DRPC Empresas o Instituciones	5 DIAS	Número de consumidores formados sobre la Ley de Protección al Consumidor	INVITACIONES A CAPACITACIONES	
2	Programar las Capacitaciones y/ o talleres	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC/ DRPC	2 DIAS			
3	Realizar de la capacitación de manera presencial o virtual.	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	3HORA		LISTADOS DE ASISTENCIAS	
4	Diploma de Participación	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	2 HORA			
5	Informe de capacitación	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	2 HORA		INFORME SOBRE CAPACITACIONES	
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo				

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	64 de 411

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
MP-SDE-DGPC-01	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	65 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

CÓDIGO DEL
FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Autorización de Libro de Quejas					
SUBPROCESO:	Autorización de Libro de Quejas					
OBJETIVO:	Garantizar el derecho de reclamo de los consumidores en cada establecimiento de los proveedores de bienes y servicios.					
ALCANCE:	Autorizar los libros de quejas de los proveedores de bienes y servicio a nivel nacional.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC, Dirección Regional de San Pedro Sula, Director y Subdirector DGPC.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio			Insumos: Solicitud Autorización del Libro de Queja		
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	LIBRO DE REGISTRO DE SOLICITUDES=(LRS-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	1	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
	2	BASE DE DATOS AUTORIZACION DEL LIBRO DE QUEJA=(BDALQ-DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	2	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIO
PROCESOS RELACIONADOS:						

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	66 de 411

#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Revisar los requisitos del libro de quejas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC/ DRPC	5MINUTOS	Número Libros Quejas Autorizados	Libro de Registro de Solicitudes/ Base de Datos
2	Inscribir la solicitud de Autorización	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	3MINUTOS		
3	Elaborar la autorización del libro con su respectivo código QR	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC	3MINUTOS		
4	Trasladar a firma de autorización	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor y Subdirector	5MINUTOS		
5	Entregar el libro	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Empresa	2 MINUTOS		
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo			
Elaborado por:		Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:	
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación		Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	
Firma:		Firma:	Firma:	Firma:	
Fecha: Noviembre del 2025		Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	67 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

CÓDIGO DEL FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

PROCESO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES

FECHA DE ELABORACION:		Noviembre del 2025					
PROCESO:		Registro Público de Infractores					
SUBPROCESO:		Registro Público de Infractores					
OBJETIVO:		Inscribir en un Registro Público de Infractores a los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.					
ALCANCE:		Que los consumidores puedan acceder e identificar a los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley Protección al Consumidor y que han sido sancionados por la Dirección General de Protección al Consumidor.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Encargado de la Unidad Archivo, Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC, Dirección Regional de Protección al Consumidor, Director General de Protección al Consumidor y Sub-Directora General de Protección al Consumidor.					
NORMATIVAS APLICABLES:		Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:		Unidad Legal				Insumos: Libro de Registro de Infractores	
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:	
	1	LIBRO DE REGISTRO DE INFRACTORES =(LRI-DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	1	UNIDAD DE TRANSPARENCIA DE LA SDE	
PROCESOS RELACIONADOS:							
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:		

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	68 de 411

1	Inscribir	Encargado de Unidad Archivo	10 MINUTOS		
2	Recepcionar el Registro Público de Infractores	Encargado de Unidad Archivo DGPC Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor y Subdirector.	1 HORA	Empresas Registras	LIBRO DE REGISTRO DE INFRACTORES =LRI-DGPC-01
3	Remitir el Registro Público de Infractores	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Transparencia de la SDE.	10 MINUTOS		

PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo		
Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:	
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 	
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	69 de 411



SECRETARIA DESARROLLO ECONÓMICO

CÓDIGO DEL
FORMULARIO
NCI-TSC/141-00
NCI-TSC/142-00
(08 -SDE)

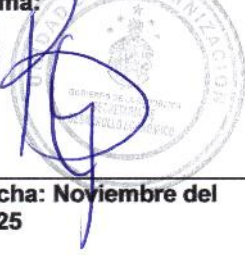
PROCESO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1

FECHA DE ELABORACION:	Noviembre del 2025					
PROCESO:	Remisión de Recibos TGR-1					
SUBPROCESO:	Remisión de Recibos TGR-1					
OBJETIVO:	Remitir los TGR-1 pagados por los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento.					
ALCANCE:	Que la Gerencia administrativa realice las gestiones para el cobro de los recibos TGR-1 ante la Secretaria de Finanzas, de las sanciones pagadas de los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley Protección al Consumidor y su reglamento.					
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Encargado de Archivo DGPC, Asistente de atención al Público DGPC, Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación, Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor.					
NORMATIVAS APLICABLES:	Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento					
ENTRADAS:	Proveedores de Bienes y Servicio				Insumos: Recibos TGR-1	
SALIDAS:	#	PRODUCTOS:	#	CLIENTES INTERNOS:	#	CLIENTES EXTERNOS:
	1	RECIBO TGR-1 =(RTGR-1- DGPC)	1	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	1	GERENCIA ADMINISTRATIVA
	2	NOTA DE REMISION=(NR- DGPC)	2	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y CAPACITACIÓN	2	GERENCIA ADMINISTRATIVA
	3	CUADRO RESUMEN DE TGR- 1=(CRTGR- DGPC)	3		3	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 70 de 411

PROCESOS RELACIONADOS:					
#	ACTIVIDADES:	RESPONSABLES:	PERIODICIDAD:	INDICADORES:	PRODUCTOS:
1	Recepcionar los Recibos TGR-1	Asistente de Atención al Público DGPC Encargado de Archivo DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	15 días	Monto Ingresado de Pagos de TGR-1	RECIBO TGR-1
2	Remitir losTGR-1 al Departamento de Registro y Capacitación	Asistente de Atención al Público DGPC Encargado de Archivo DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	2 horas		RECIBO TGR-1
3	Solicitar el cobro de TGR-1 recibidos en Ventanilla DGPC y en la PGR	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor	1 día		
4	Remitir los TGR-1 a la Gerencia Administrativa	Jefe o asistente del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Secretaria de Gerencia Administrativa SDE	20 minutos		NOTA DE REMISION Y CUADRO RESUMEN TGR-1
PLANES DE DIFUSIÓN:		Interno y externo			

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MP-SDE-DGPC-01		SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	71 de 411

Elaborado por:	Revisado por:	Verificado por:	Aprobado por:
SANTIAGO NOLASCO Oficial de Registro y Capacitación	Abg. JOSÉ ENRIQUE SANTOS CABRERA Director General de Protección al Consumidor	MSc. BESSY YAMILETH CASTRO Directora de Modernización	MSc. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025	Fecha: Noviembre del 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
MP-SDE-DGPC-01 Versión 2.0	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 72 de 411

8. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO DE PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA

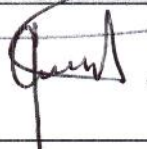
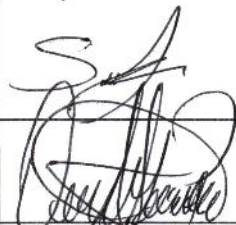
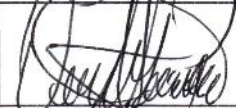
**CÓDIGO
PR-DGPC-001**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	74 de 411

Responsables de los Cambios al Procedimiento

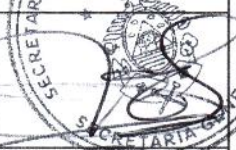
Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	
Abg. Oscar Pineda	Jefe de Atención al Público	Departamento de Atención al Público	Noviembre del 2025	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	75 de 411

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAZ Y JUSTICIA
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	76 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Comunicación y Relaciones	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	77 de 411

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento	78
2. Alcance del Procedimiento.....	78
3. Marco Legal del Procedimiento.....	78
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	78
5. Responsables del Procedimiento.....	78
6. Insumos del Procedimiento.....	79
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	79
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	79
9. Descripción del Procedimiento.....	80
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	82
11. Gestión del Riesgo.....	83
12. Elementos Transversales del Procedimiento	85
13. Bibliografía.....	85
14. Anexos.....	86
15. Control de Cambios al Procedimiento	87

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	78 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El denunciante deberá presentar el documento de identificación nacional (DNI) documentación (facturas, recibos, contratos, estados de cuenta, imágenes, depósitos y otros) que respalde su denuncia.
- En el caso de incompetencia del procedimiento, se remitirá al ente que corresponde.
- Recepción de denuncia y documentación requerida según se estipula el artículo 85 de la Ley de Protección al Consumidor en el área de ventanilla.

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de atención al público	Jefe del departamento de atención al público u oficial de atención al público.	Encargado de gestionar los intereses de los consumidores en la recepción de denuncias, suministrando la información estructurada, otorgando diligencia a las mismas, respondiendo a las consultas hechas por los consumidores, llevando un registro diario de la recepción de denuncias y pre-conciliaciones

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	79 de 411

Dirección Regional de San Pedro Sula	Oficial de atención al público.	Encargado de gestionar los intereses de los consumidores en la recepción de denuncias, suministrando la información estructurada, otorgando diligencia a las mismas, respondiendo a las consultas hechas por los consumidores, llevando un registro diario de la recepción de denuncias y pre conciliaciones
--------------------------------------	---------------------------------	--

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o Resultados del Procedimiento

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Gobierno de Honduras	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	80 de 411

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

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

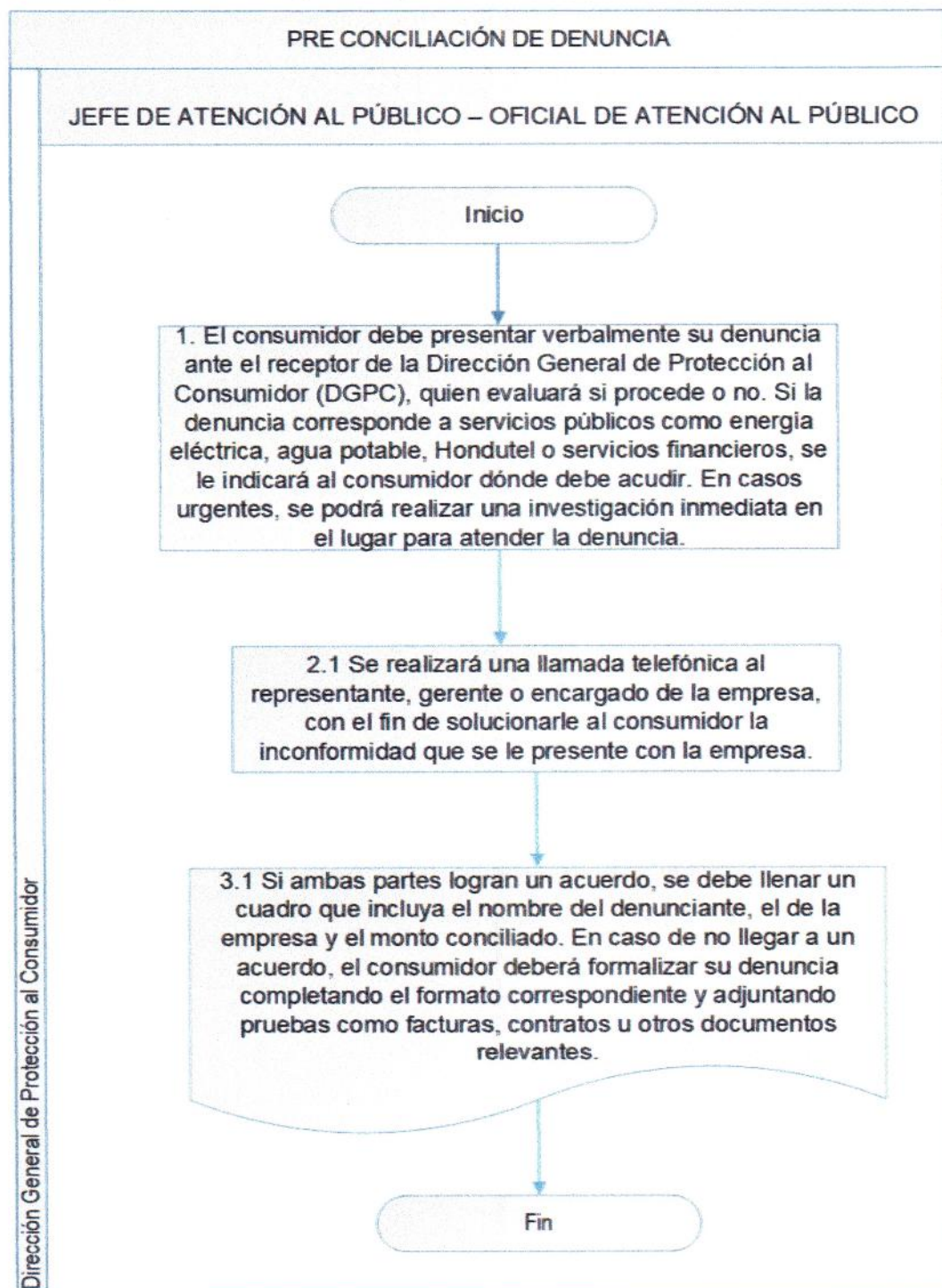
- 9.1 El consumidor debe presentar verbalmente su denuncia ante el receptor de la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), quien evaluará si procede o no. Si la denuncia corresponde a servicios públicos como energía eléctrica, agua potable, Hondutel o servicios financieros, se le indicará al consumidor dónde debe acudir. En casos urgentes, se podrá realizar una investigación inmediata en el lugar para atender la denuncia.
- 9.2 Se realizará una llamada telefónica al representante, gerente o encargado de la empresa, con el fin de solucionarle al consumidor la inconformidad que se le presente con la empresa.
- 9.3 Si ambas partes logran un acuerdo, se debe llenar un cuadro que incluya el nombre del denunciante, el de la empresa y el monto conciliado. En caso de no llegar a un acuerdo, el consumidor deberá formalizar su denuncia completando el formato correspondiente y adjuntando pruebas como facturas, contratos u otros documentos relevantes. **Ver anexo 1**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	81 de 411

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Atender al consumidor presencial	Recepción de la denuncia de parte del receptor de la DGPC		1.1 El consumidor debe presentar verbalmente su denuncia ante el receptor de la Dirección General de Protección al Consumidor (DGPC), quien evaluará si procede o no. Si la denuncia corresponde a servicios públicos como energía eléctrica, agua potable, Hondutel o servicios financieros, se le indicará al consumidor dónde debe acudir. En casos urgentes, se podrá realizar una investigación inmediata en el lugar para atender la denuncia.	15 MINUTOS	Jefe de atención al público /oficial de atención al público DGPC/DRPC		Consumidor
2	Contactar a la empresa denunciada	Se realiza el inicio del proceso para tratar de llegar a una conciliación para ambas partes		2.1 Se realizará una llamada telefónica al representante, gerente o encargado de la empresa, con el fin de solucionarle al consumidor la inconformidad que se le presente con la empresa.	15 MINUTOS	Jefe de atención al público /oficial de atención al público DGPC/DRPC	LFDPC-DGPC	Consumidor
3	Llenar el formato digital de las pre conciliaciones	Completar la información en el cuadro de pre conciliación digital.		3.1 Si ambas partes logran un acuerdo, se debe llenar un cuadro que incluya el nombre del denunciante, el de la empresa y el monto conciliado. En caso de no llegar a un acuerdo, el consumidor deberá formalizar su denuncia completando el formato correspondiente y adjuntando pruebas como facturas, contratos u otros documentos relevantes.	15 MINUTOS	Jefe de atención al público /oficial de atención al público DGPC/DRPC	LFDPC-DGPC	Consumidor

 Secretaría de Desarrollo Económico del Ministerio de la Presidencia	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	82 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	83 de 411

11. Gestión del riesgo

		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) GENERAL DE PROTECCIÓN 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
3	Llenar el formato digital de las pre conciliaciones	3.1 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
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 Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior					
Firma 			Firma 				Firma 					
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025				Fecha: Noviembre del 2025					

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAÍS PARA LA OPORTUNIDAD
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	84 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS	NC1-TSC/222-00; NC1-TSC/223-00; NC1-TSC/224-00 Formulario 28 SDE			
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos					
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	85 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

- SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
- Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico Observatorio de la Competitividad	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	86 de 411

14. Anexos

Anexo 1. Tabla de denuncias pre conciliadas




DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DENUNCIAS PRE CONCILIADAS

AÑOS

Nº	Ej.	NOMBRE DENUNCIANTE	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	VALOR DEL DAÑO	INFRACCIÓN	TELÉFONO	FECHA	OPERACIÓN
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-01	PRE- CONCILIACIÓN DE DENUNCIA	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	87 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO DENUNCIA DE CONSUMIDORES

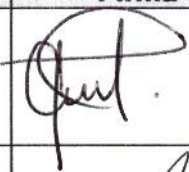
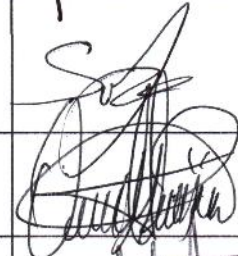
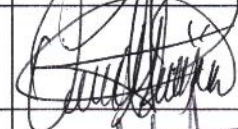
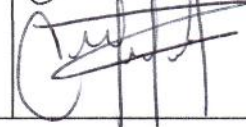
**CÓDIGO
PR-DGPC-002**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	89 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	
Oscar Pineda	Jefe de Atención al Público	Departamento de atención al Público	Noviembre del 2025	
Claudia Barahona	Coordinadora del Departamento Legal	Departamento Legal DGPC	Noviembre del 2025	

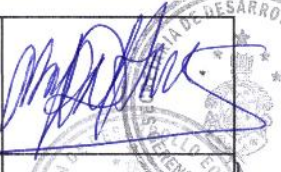
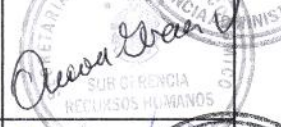
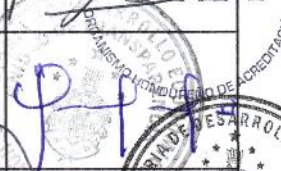
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Comunicación y Promoción	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS República de Honduras
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	90 de 411

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Promoción	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	91 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	92 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento	93
2. Alcance del Procedimiento.....	93
3. Marco Legal del Procedimiento.....	93
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	93
5. Responsables del Procedimiento.....	94
6. Insumos del Procedimiento.....	94
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	95
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	95
9. Descripción del Procedimiento.....	98
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	104
11. Gestión del Riesgo.....	106
12. Elementos Transversales del Procedimiento	111
13. Bibliografía.....	111
14. Anexos.....	112
15. Control de Cambios al Procedimiento	118

 Secretaría de Desarrollo Económico Unidad de la Gobernación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	93 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento se aplica en la conciliación entre el consumidor y el proveedor de bienes y servicios, cuando sus derechos son vulnerados.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Decreto No.152-87	Ley de Procedimiento Administrativo
4	Decreto No.211-2006	Código Procesal Civil
5	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	94 de 411

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de atención al público	Jefe Departamento de atención al público y Oficial del Departamento de atención al público	Encargado de gestionar los intereses de los consumidores en la recepción de denuncias, suministrando la información estructurada, otorgando diligencia a las mismas, respondiendo a las consultas hechas por los consumidores, llevando un registro diario de la recepción de denuncias, conciliaciones, recepción de entrega de descargos por parte de los abogados
Departamento de atención al público	Secretaria de atención al público	Encargada de elaborar y entregar la cédula de citación al consumidor y para la empresa denunciada, indicando la fecha y hora de la audiencia de conciliación y creación del expediente correspondiente y remitirlo a la Subdirección para su seguimiento
Dirección Regional de San Pedro Sula	Oficial de atención al público	Encargado de gestionar los intereses de los consumidores en la recepción de denuncias, suministrando la información estructurada, otorgando diligencia a las mismas, respondiendo a las consultas hechas por los consumidores, llevando un registro diario de la recepción de denuncias, conciliaciones, recepción de entrega de descargos por parte de los abogados
Departamento Legal	Oficial y Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Ejecutar los procesos legales que corresponde de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley de Procedimiento Administrativo y Leyes supletorias, a lo expedientes iniciados de oficio o por denuncia
Dirección General y Sub-Dirección	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma

6. Insumos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	95 de 411

7. Productos o resultados del procedimiento

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

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

Glosario de Términos

- **Acta de conciliación:** Un acuerdo entre las partes involucradas en un conflicto, donde se establecen los términos de su resolución, generalmente con el fin de evitar o finalizar un litigio.
- **Cédula de citación:** Documento emitido por una autoridad que ordena a una persona a presentarse en un lugar, fecha y hora específicos para participar a audiencia.
- **Cédula de notificación de cierre probatorio:** Un documento oficial que se entrega a las partes para informarles que se ha cerrado el período probatorio del juicio.
- **Cédula de notificación de imputación:** Documento que se entrega a una persona para informarle oficialmente que ha sido imputada en un proceso, detallando los cargos y los detalles del proceso.

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	96 de 411

- **Cédula de notificación de resolución:** Un documento que se entrega a las partes para informarles de la decisión final tomada por la autoridad en un caso determinado.
- **Certificación de la resolución:** un documento oficial emitido por la autoridad que contiene el texto íntegro de una resolución y certifica su autenticidad.
- **Constancia:** Un documento que da fe de un hecho ocurrido en el proceso, como la presentación de un documento o la realización de una actuación.
- **Denuncia:** Acto por el cual se da conocimiento a la autoridad, por escrito o verbalmente, de un hecho contrario a las leyes, con objeto de que ésta proceda a su averiguación y castigo.
- **Escrito de descargo y pruebas:** Documento presentado por el imputado o su abogado, en el que se exponen los argumentos de defensa y se aportan las pruebas que demuestran la inocencia o la falta de responsabilidad del acusado.
- **Escrito de imputación:** Un documento formal que presenta la autoridad detallando la acusación contra una persona por la comisión de un delito.
- **Providencia de admisión de descargos:** Acepta el escrito de descargo y las pruebas presentadas por el imputado como válidas para el proceso.
- **Providencia de apremio:** Una resolución judicial que impone una medida de apremio, como una multa, para obligar al cumplimiento de una orden.
- **Providencia de caducidad de descargo:** Declara la caducidad del derecho del imputado a presentar un descargo, usualmente porque ha vencido el plazo legal para hacerlo.
- **Providencia de cierre probatorio:** Pone fin a la etapa de presentación de pruebas en un proceso, indicando que no se admitirán más elementos probatorios.
- **Providencia de visto:** Indica que se ha revisado un documento o una actuación y se aprueba su trámite, generalmente antes de continuar con el proceso.
- **Resolución:** El pronunciamiento final de la autoridad sobre el fondo de un asunto, que pone fin a un proceso o a una etapa del mismo.

Siglas

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Calidad y Competitividad	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	97 de 411

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	98 de 411

9. Descripción del Procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Jefe de atención al público y oficial de atención al público, Consumidor.

9.1 El consumidor puede presentar su denuncia de forma presencial o por correo electrónico, y el receptor de la DGPC debe verificar que incluya todos los documentos de respaldo necesarios, como facturas o contratos. Una vez revisada y admitida la denuncia, se le asignará un número correlativo de expediente. **Ver anexo 1**

Secretaria de atención al público

9.2 El receptor de la DGPC debe elaborar y entregar la cédula de citación al consumidor, así como preparar otra para la empresa, indicando la fecha y hora de la audiencia de conciliación, la cual debe ser firmada por la Subdirección. Además, se debe elaborar el expediente correspondiente y remitirlo a la Subdirección para su seguimiento.

Oficial - Auxiliar jurídicos de Departamento Legal DGPC /DRPC, Director, Sub director

9.3 El auxiliar jurídico de la DGPC debe elaborar el acta de conciliación que registre la comparecencia de las partes y si se alcanza un acuerdo, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para que ambas partes se presenten a la audiencia.

9.4 Durante la audiencia de conciliación, el denunciante y la empresa denunciada deben proponer una solución al conflicto; si el denunciante acepta la propuesta, el caso se considera conciliado, de lo contrario, continúa el proceso mediante una providencia que evalúa si la denuncia tiene méritos legales. Si el denunciante no se presenta, se archivan las diligencias, y si quien no comparece es el representante legal de la empresa, se emite la imputación correspondiente conforme a derecho.

9.5 Si ambas partes logran conciliar durante la audiencia, se archivarán las diligencias; igualmente, si el denunciante no se presenta, se procederá al archivo de las mismas.

9.6 Se debe elaborar el escrito de imputación junto con su respectiva cédula de notificación, remitirlo para revisión y firma a la Subdirección General o Dirección General de Protección al Consumidor, y posteriormente notificar al representante de la empresa denunciada.

9.7 Los descargos deben presentarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación; si no se presentan en ese plazo, se considera que no hay hechos controvertidos, se acepta lo imputado y se tiene por confeso al denunciado, continuando el proceso en el Departamento Legal.

9.8 Se elaborará la providencia de caducidad de descargos junto con su cédula de notificación, la cual será trasladada para firma a la Subdirección General o Dirección General de Protección al Consumidor, y posteriormente se notificará dicha providencia.

9.9 Se elabora la providencia de admisión de descargos, apertura de pruebas y su respectiva cédula de notificación, la cual se remite para revisión y firma. Luego se notifica la providencia y se otorga un plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días para evacuar los medios de prueba. Una vez vencido el plazo, se emite la providencia de cierre probatorio junto con su cédula de notificación.

9.10 Se elabora la cédula de notificación de la providencia de cierre probatorio, la cual será notificada conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.

 Secretaría de Desarrollo Económico Unidad de la República	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	99 de 411

9.11 Se emite la resolución, la cual pasa por un proceso de revisión y luego se traslada para firma a la Dirección General, Subdirección General de Protección al Consumidor o Dirección Regional de San Pedro Sula. Posteriormente, se elabora la cédula de notificación y se procede a notificar la resolución conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. **Ver anexo 2**

9.12 Se elabora la cédula de notificación de la resolución, la cual será notificada conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.

9.13 Se elabora la certificación de la resolución, la cual será revisada y posteriormente trasladada para su firma.

9.14 Se elabora la constancia y la providencia de apremio para remitir a la Procuraduría General de la República, seguida de su revisión y firma. Además, se prepara una copia íntegra del expediente, la cual se remite a la Secretaría General para su certificación, y finalmente se envía a la Procuraduría para el cobro de las sanciones.

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria y Comercio	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	100 de 411

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recepcionar de denuncia presencial/correo electrónico	Recepción de la denuncia	FD-DGPC	1.1 El consumidor puede presentar su denuncia de forma presencial o por correo electrónico, y el receptor de la DGPC debe verificar que incluya todos los documentos de respaldo necesarios, como facturas o contratos. Una vez revisada y admitida la denuncia, se le asignará un número correlativo de expediente.	30 MINUTOS	Consumidores / Jefe y oficial del Departamento de Atención al Público	CC-DGPC	CONSUMIDOR
2	Citar ambas partes consumidor /proveedor	Elaborar la citaciones para ambas partes	CC-DGPC	2.1 El receptor de la DGPC debe elaborar y entregar la cédula de citación al consumidor, así como preparar otra para la empresa, indicando la fecha y hora de la audiencia de conciliación, la cual debe ser firmada por la Subdirección. Además, se debe elaborar el expediente correspondiente y remitirlo a la Subdirección para su procesamiento.	5 DIAS	Secretaria del Departamento de Atención al Público	CC-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Audiencia de conciliación	Realizar la audiencia de conciliatoria entre ambas partes	AC-DGPC	3.1 El auxiliar jurídico de la DGPC debe elaborar el acta de conciliación que registre la comparecencia de las partes y si se alcanza un acuerdo, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para que ambas partes se presenten a la audiencia.	1 Hora	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	AC-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conciliación de Ambas Partes/No comparecencia del Denunciante	Elaboración documentos legales	AC-DGPC PV-DGPC	4.1 Durante la audiencia de conciliación, el denunciante y la empresa denunciada deben proponer una solución al conflicto; si el denunciante acepta la propuesta, el caso se considera conciliado, de lo contrario, continúa el proceso mediante una providencia que evalúa si la denuncia tiene méritos legales. Si el denunciante no se presenta, se archivan las diligencias, y si quien no comparece es el representante legal de la empresa, se emite la imputación correspondiente conforme a derecho.	1 Hora	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	AC-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	101 de 411

5	Providencia de Archivo	Elaboración documentos legales		5.1 Si ambas partes logran conciliar durante la audiencia, se archivarán las diligencias; igualmente, si el denunciante no se presenta, se procederá al archivo de las mismas.	2 Hora	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC		CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
6	Emisión de Imputación	Emisión de Imputación de los hechos.	AC-DGPC	6.1 Se debe elaborar el escrito de imputación junto con su respectiva cédula de notificación, remitirlo para revisión y firma a la Subdirección General o Dirección General de Protección al Consumidor, y posteriormente notificar al representante de la empresa denunciada.	2 Dias	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor Subdirector	EI-DGPC CNI-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
7	Presentar Descargo	Presentación de Descargos por parte de los proveedores	ED-DGPC	7.1 Los descargos deben presentarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación; si no se presentan en ese plazo, se considera que no hay hechos controvertidos, se acepta lo imputado y se tiene por confeso al denunciado, continuando el proceso en el Departamento Legal.	6 Dias	Apoderados legales de la empresa Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC		CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
8	Providencia de Caducidad de Descargo	Elaboración de documentos	PCD-DGPC	8.1 Se elaborará la providencia de caducidad de descargos junto con su cédula de notificación, la cual será trasladada para firma a la Subdirección General o Dirección General de Protección al Consumidor, y posteriormente se notificará dicha providencia.	3 dias	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor	PCD-DGPC CNP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	102 de 411

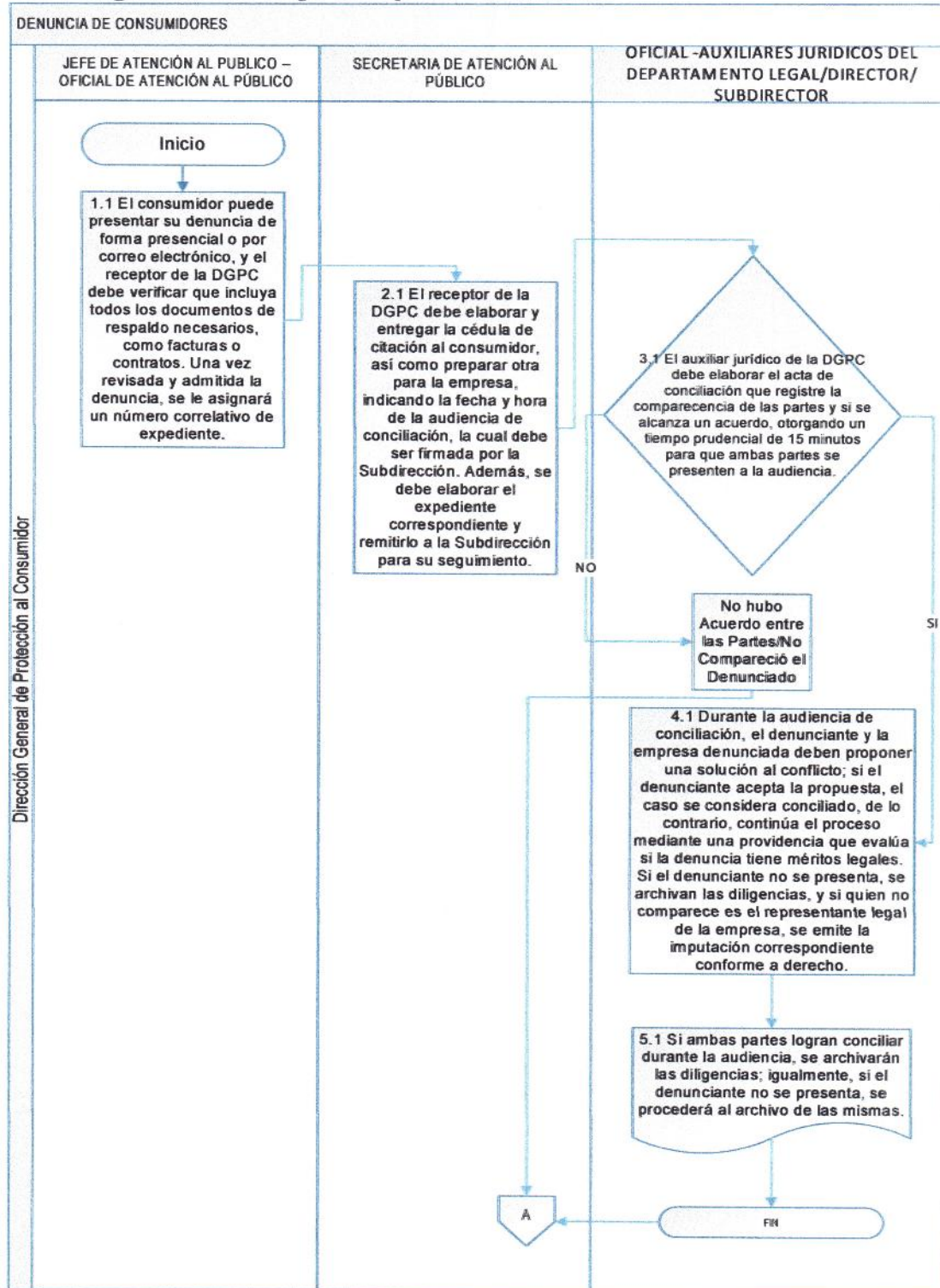
9	Providencia de Admisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	Recepción de Descargos	PAD-DGPC	9.1 Se elabora la providencia de admisión de descargos, apertura de pruebas y su respectiva cédula de notificación, la cual se remite para revisión y firma. Luego se notifica la providencia y se otorga un plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días para evacuar los medios de prueba. Una vez vencido el plazo, se emite la providencia de cierre probatorio junto con su cédula de notificación.	62 días 30 minutos máximo según la Ley de PC	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	PCP-DGPC CNCP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
10	Notificación de Providencia	Elaboración de documentos		10.1 Se elabora la cédula de notificación de la providencia de cierre probatorio, la cual será notificada conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.	5 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	CNP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
11	Emisión de resolución	Emitir resolución	R-DGPC	11.1 Se emite la resolución, la cual pasa por un proceso de revisión y luego se traslada para firma a la Dirección General, Subdirección General de Protección al Consumidor o Dirección Regional de San Pedro Sula. Posteriormente, se elabora la cédula de notificación y se procede a notificar la resolución conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.	30 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor.	R-DGPC CNR-DGPC CR-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	103 de 411

12	Notificación de la Resolución	Elaboración de documentos	R-DGPC	12. Se elabora la cédula de notificación de la resolución, la cual será notificada conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.	5 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	CNR-DGPN	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
13	Certificación de la Resolución	Elaboración de documentos		13.1 Se elabora la certificación de la resolución, la cual será revisada y posteriormente trasladada para su firma.	10 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	CNR-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
14	Providencia de Remisión a la PGR	Remisión de oficio y expediente a la Procuraduría	R-DGPC	14.1 Se elabora la constancia y la providencia de apremio para remitir a la Procuraduría General de la República, seguida de su revisión y firma. Además, se prepara una copia íntegra del expediente, la cual se remite a la Secretaría General para su certificación, y finalmente se envía a la Procuraduría para el cobro de las sanciones.	10 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor	C-DGPC PA-DGPC	PROCURADORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

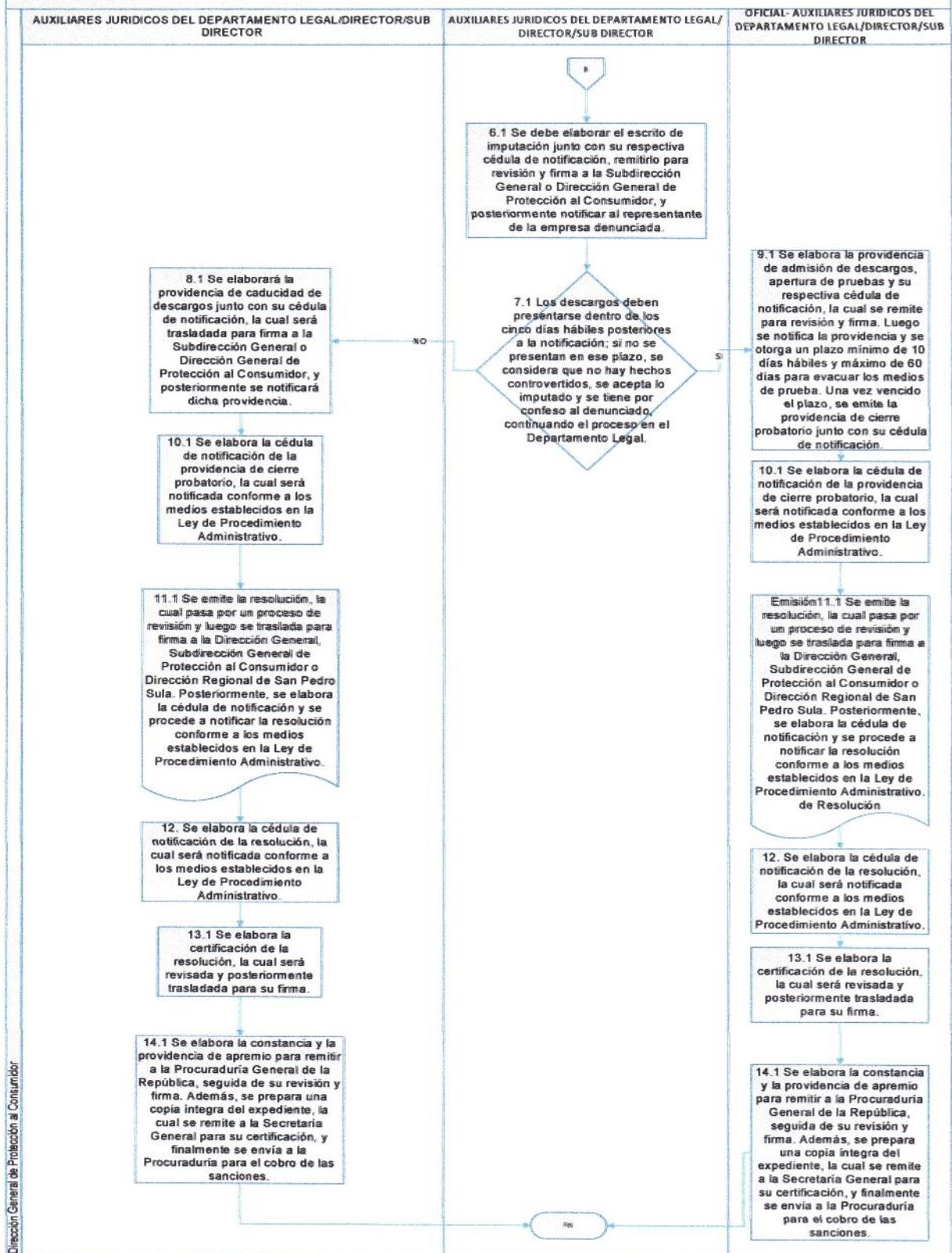
 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	104 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-002 Versión 2.0	DENUNCIA DE CONSUMIDORES Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 105 de 411

DENUNCIA DE CONSUMIDORES



 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	106 de 411

11. Gestión del riesgo

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)										NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Formulario 27 - SDE	
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS													
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 encuentren 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 encuentren 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 encuentren 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 encuentren completos	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR	

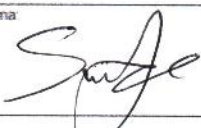
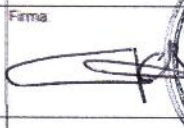
 Secretaría de Desarrollo Económico Calidad y Competitividad	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS ALTERNATIVAS AL CONFLICTO
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	107 de 411

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. Solicitar la revisión periódica de los equipos utilizados	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
4	Conciliación de Ambas Partes/No comparecencia del Denunciante	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	Providencia de Archivo	5.1 Traspapelen Providencia de Archivo	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen la providencia de archivo	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen la providencia de archivo	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
6	Emisión de Imputación	6.1 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

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria y Comercio	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	108 de 411

7	Presentar Descargo	7.1 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
8	Providencia de Caducidad de Descargo	8.1 Ningún riesgo						Ninguno				
9	Providencia de Admisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	9.1 Traspapelen los descargosAdmisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	3	3	A	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen descargosAdmisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen descargosAdmisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
10	Notificación de Providencia	10.1 Traspapelen de la Notificación de Providencia	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen la Notificación de Providencia	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen la Notificación de Providencia	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	109 de 411

11	Emisión de resolución	11.1 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
12	Notificación de la Resolución	12.1 Traspapelen de la Notificación de la Resolución	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen Notificación de la Resolución	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen Notificación de la Resolución	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
13	Certificación de la Resolución	13.1 Traspapelen de la Certificación	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen Certificación	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen Certificación	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
14	Providencia de Remisión a la PGR	14.1 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 General de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

 Secretaría de Desarrollo Económico Guatemala 2012-2018	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	110 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico Guatemala 2012-2018	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
	MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE		
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos					
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el nesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

 Secretaría de Desarrollo Económico Guatemala, 1990-2011	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	111 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

- SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
- Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Producción	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	112 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE PROCESO DE DENUNCIA




DENUNCIA No. EXP.DGPC-D-

(No. Exp. Excedido o por la Dirección)

SE PRESENTA DENUNCIA, SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS.

SEÑOR DIRECTOR GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR,

DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE:

Yo Sexo: F ☐ M ☐

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

Estado civil: Profesión u Oficio:

Nacionalidad: Tarjeta de Identidad No:

Especifique si pertenece algún grupo Étnico:

Tiene algún tipo de discapacidad: SI ☐ NO ☐

Dirección de domicilio, Barrio o Colonia:

Municipio: Departamento:

Teléfono No: Correo electrónico:

DATOS GENERALES DEL DENUNCIADO:

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

Con Dirección:

Municipio: Departamento:

RTN:

Correo electrónico: y

Teléfono No:

OBSERVACIONES:

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Defensa del Consumidor	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	114 de 411

PETICION

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

A fin de que me realice:

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

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

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

Tegucigalpa M.D.C. de de 20

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

Nombre

Firma del Denunciante



DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, piso 8. Teléfono 2242-8341 ext-34157 y 34154
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

sde.hn



direcciongeneraldeproteccionalconsumidor



@SDEHonduras



sde.hn

www.sde.gub.hn

 Secretaría de Desarrollo Económico Unidad Ejecutiva de Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS República de Honduras
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	115 de 411

ANEXO 2. FORMATO DE RESOLUCIÓN



RESOLUCIÓN N° DGPC-____-20____

SECRETARIA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE DESARROLLO
ECONÓMICO, DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR,
TEGUCIGALPA, MUNICIPIO DEL DISTRITO CENTRAL, A LOS
____DÍAS DEL MES DE _____ DEL AÑO DOS MIL
_____.

VISTO: Para resolver el expediente Administrativo No. DGPC-____-_____, iniciado
mediante denuncia presentada por el señor; _____ portador de la tarjeta de
identidad número _____, en su condición de Denunciante, presento
denuncia contra la Sociedad Mercantil; _____
denunciada, con domicilio en _____ en la Ciudad de _____.

RESULTA: Que en fecha _____ (____) del mes de _____ del Año Dos
Mil _____ (____) el señor(a); _____, portador de la tarjeta de
identidad número _____ en su condición de Denunciante, presento denuncia contra
la Sociedad Mercantil o Empresa Mercantil _____
denunciada. **-POR SUPUESTO**

_____, **-SEGÚN EXPEDIENTE**
ADMINISTRATIVO DGPC-____-_____.

CONSIDERANDO (1): Que esta Dirección General, libro cedula de Citación en fecha Que en fecha
_____ (____) del mes de _____ del Año Dos Mil _____ (____), a la
Sociedad Mercantil o Empresa Mercantil _____
denunciada, para que compareciera el
día _____ - Veinticinco (25) de Abril del Año Dos Mil veinticuatro (2024) a las nueve de la mañana
(9:00 a.m.), con el propósito de llegar a un acuerdo conciliatorio, audiencia a la cual no se hizo
presente el Representante Legal de la Empresa Denunciada. **-POR LO CUAL NO SE LLEGO A UN
ACUERDO CONCILIATORIO. (si no comparece si comparece se menciona quienes y porque no
llegaron a una cuerdo)**



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
















 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	116 de 411

CONSIDERANDO (2): Que en fecha Diez (10) de Mayo del Año Dos Mil veinticuatro (2024) se emite **IMPUTACIÓN** por la presunta falta para que en el término de cinco (5) días hábiles presentara su escrito de descargo y propusiere las pruebas en defensa de su derecho. La cual se le da traslado a la Sociedad Mercantil _____, denunciada, se le dio traslado en fecha Veintidós (22) de Mayo del Año Dos Mil veinticuatro (2024) para que a partir de esa fecha presentara su escrito de descargo y presentara las pruebas en defensa de su derecho por medio de su Apoderado Legal-.

CONSIDERANDO (3): Que en fecha Veintinueve (29) de mayo del año dos mil veinticuatro (2024) el Abogada(o) _____ en su condición de Apoderada(o) Legal de la Sociedad Mercantil: _____, denunciada, presento escrito denominado: **PERSONAMIENTO SE CONTESTA DENUNCIA.-SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS**, acompañando los siguientes documentos; (hace mención de que documentos) y admitido mediante providencia de fecha diecinueve (19) de junio del año dos Mil veinticuatro (2024), declarándose abierto el periodo probatorio por el plazo de diez días hábiles para la evacuación de los medios de prueba propuestos (solo en caso que proceda) mediante Cedula de Notificación Fijada en la Tabla de Avisos de la Dirección General (o de forma personal) en fecha veinticuatro (24) de junio del año dos mil trece (2013).

POR TANTO:

En uso de las facultades de que esta investida esta **DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** y en aplicación de los Artículos 1, 2, 3, 4, 6, 9 numeral 2, 5, 6, Artículo N° 19, 20, 47, 76, 77, 79, 80, 82, 88, 94, de la Ley de Protección al Consumidor. Artículo # 49, 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo, (varian de acuerdo a las infracciones encontradas)

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **SIN LUGAR** la denuncia promovida por el señor; _____, portador de la tarjeta de identidad número _____, en su condición de Denunciante, presento denuncia contra la Sociedad Mercantil; _____ denunciada, con domicilio en _____ en la Ciudad de Tegucigalpa, M. D. C.

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	117 de 411

SEGUNDO: (motivo porque la declara sin lugar) (copie y pegue el análisis final desde donde corresponda)

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

OJO: si es sin lugar llega hasta el considerando tercero si es sin lugar se colocan los siguientes:

PRIMERO: Declarar **CON LUGAR** la denuncia promovida por el señor;
_____, portador de la tarjeta de identidad
número _____, en su condición de Denunciante, presento denuncia contra la Sociedad
Mercantil; _____ denunciada, con domicilio en
_____ en la Ciudad de Tegucigalpa, M. D. C.

SEGUNDO: Imponer a la Empresa Empresa _____
propiedad de _____, **SANCIÓN** consistente en _____ (____) **SALARIOS**
MÍNIMOS Equivalente a _____
(____), cantidad que deberá ser cancelada en la cuenta de la Tesorería General de la República
mediante TGR-1 en la casilla No.12499, y deberá presentar copia del recibo de pago en esta Dirección
General.

TERCERO: Ordenar a la Empresa _____ propiedad de _____
el cese de la conducta que se reputa en la violación a la Ley de
Protección al Consumidor y su Reglamento.

CUARTO: Consignar la Información referida de la Empresa Empresa
_____ propiedad de _____ Asi
como la disposición legal infringida y la sanción aplicada en el Registro de Infractores, una vez que
la presente resolución se encuentre firme.

QUINTO: Prohibir al representante legal de la Empresa Empresa
_____ propiedad de _____
continuar con los actos violatorios a la Ley de Protección al Consumidor y sujetarse a las
disposiciones contenidas en la misma.

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

Director General
De Protección Al Consumidor

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS República de Honduras
PR-DGPC-002	DENUNCIA DE CONSUMIDORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	118 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115

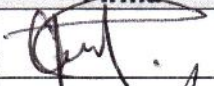
**CÓDIGO
PR-DGPC-003**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	120 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Oscar Pineda	Jefe de Atención al Público	Departamento de Atención al Público	Noviembre del 2025	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

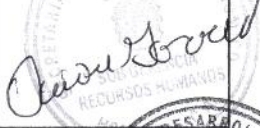
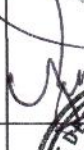
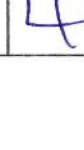


Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	121 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Registro	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	122 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	123 de 411

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	124
2. Alcance del Procedimiento	124
3. Marco Legal del Procedimiento	124
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	124
5. Responsables del Procedimiento	124
6. Insumos del Procedimiento	125
7. Productos o Resultados del Procedimiento	125
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	125
9. Descripción del Procedimiento	126
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	128
11. Gestión del Riesgo	139
12. Elementos Transversales del Procedimiento	131
13. Bibliografía	131
14. Anexos.....	132
15. Control de Cambios al Procedimiento	133

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	124 de 411

1. Objetivo del procedimiento

Atender las denuncias y solicitudes de información sobre la Ley de Protección al Consumidor a nivel nacional, a través de la línea gratuita.

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento se aplica en las relaciones de consumo que se establecen en el mercado para la adquisición de bienes y servicios, como ser: consumidores y proveedores.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de trabajo	Responsabilidad
Departamento de Atención al público	Oficial de Atención al público	Será el encargado de recepcionar las consultas, denuncias de la línea 115 y llevar un registro de las llamadas recibidas.
Departamento de verificación y vigilancia de mercado	Jefe de Verificación y vigilancia de mercado	Deberá de realizar las fiscalizaciones en los establecimientos denunciados.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	125 de 411

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de Términos

- **Denuncia:** Acto por el cual se da conocimiento a la autoridad, por escrito o verbalmente, de un hecho contrario a las leyes, con objeto de que ésta proceda a su averiguación y castigo.
- **Línea 115:** es una línea gratuita para la atención de consumidores que les han vulnerado sus derechos al momento de adquirir un producto o servicios.

Siglas

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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	126 de 411

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Oficial de atención al público

9.1 El receptor de la DGPC deberá recepcionar la denuncia vía telefónica de la línea gratuita 115.

9.2 Se debe llenar un cuadro de registro para el control de denuncias o consultas; si la denuncia resulta procedente, la información deberá ser remitida al departamento correspondiente. **Ver Anexo 1**

Jefe de verificación y vigilancia de mercado

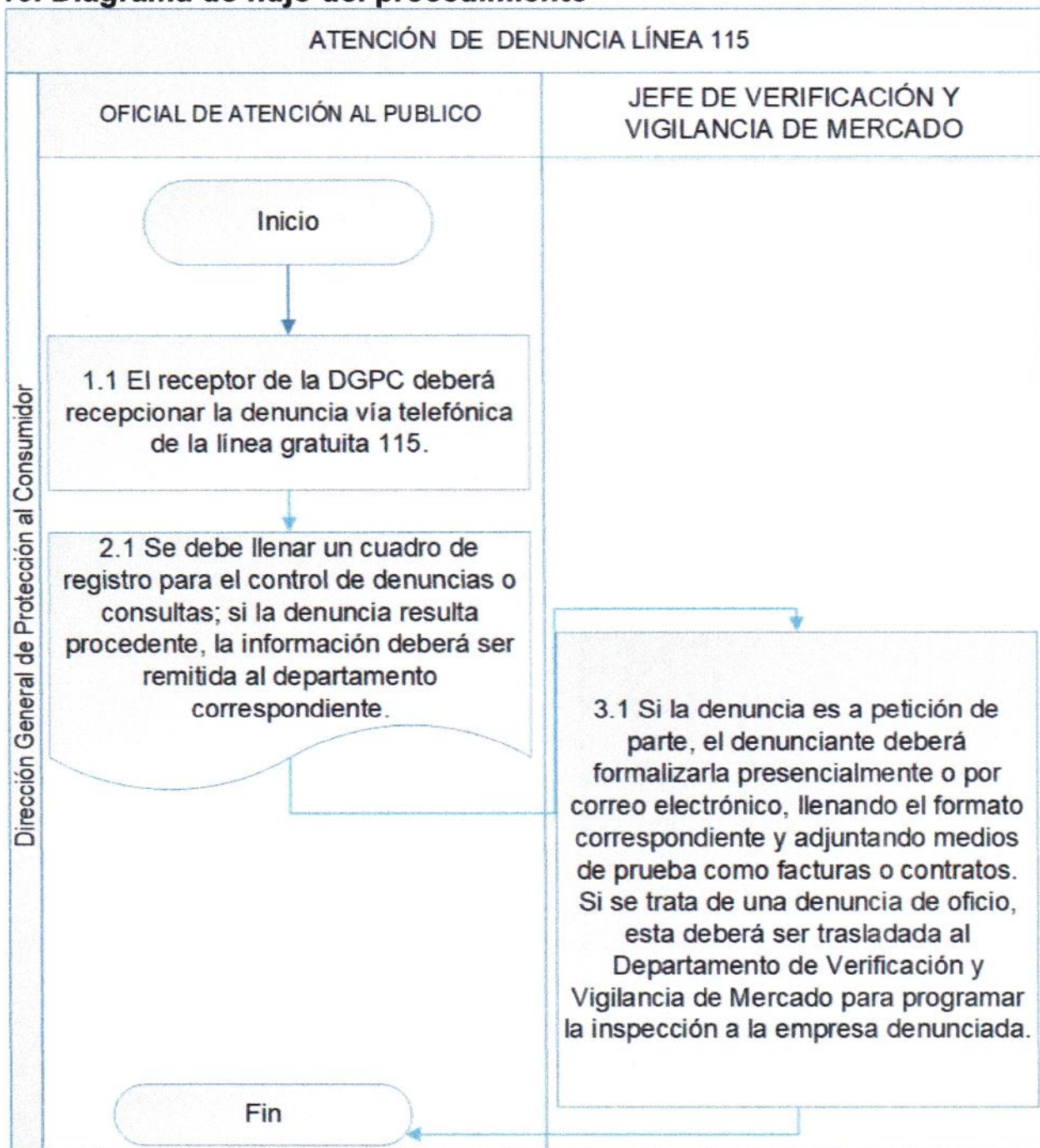
9.3 Si la denuncia es a petición de parte, el denunciante deberá formalizarla presencialmente o por correo electrónico, llenando el formato correspondiente y adjuntando medios de prueba como facturas o contratos. Si se trata de una denuncia de oficio, esta deberá ser trasladada al Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado para programar la inspección a la empresa denunciada.

 Secretaría de Desarrollo Económico Gobierno de Honduras	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	127 de 411

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Atender al consumidor vía telefónica	Recepción de denuncias, quejas e información hacia el consumidor		1.1 El receptor de la DGPC deberá recepcionar la denuncia vía telefónica de la línea gratuita 115.	5 minutos	Oficial atención de al Publico		CONSUMIDOR
2	Registrar control de denuncias o consultas	Llevar un control de las llamadas con la información que se solicita en cuadro de excel		2.1 Se debe llenar un cuadro de registro para el control de denuncias o consultas; si la denuncia resulta procedente, la información deberá ser remitida al departamento correspondiente.	5 minutos	Oficial atención de al Publico	CRC-DGPC	CONSUMIDOR
3	Remitir a Departamentos DGPC	Dar tramite a las denuncias	CRC-DGPC-01	3.1 Si la denuncia es a petición de parte, el denunciante deberá formalizarla presencialmente o por correo electrónico, llenando el formato correspondiente y adjuntando medios de prueba como facturas o contratos. Si se trata de una denuncia de oficio, esta deberá ser trasladada al Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado para programar la inspección a la empresa denunciada.	2 días	Jefe Verificación de y de mercado		CONSUMIDOR

 Secretaría de Desarrollo Económico Supervisión y Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	128 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	129 de 411

11. Gestión del riesgo

		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-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 Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma 			Firma 				Firma 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025				Fecha: Noviembre del 2025						

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	130 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
	MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE		
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos					
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	131 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Protección al Consumidor	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	132 de 411

14. Anexos

Anexo 1. CUADRO CONTROL RECEPCIÓN DE DENUNCIAS LÍNEA 115

RECEPCIÓN DE DENUNCIAS LÍNEA 115																
Nº	FECHA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	NUMERO DE ESTABLECIMIENTO	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	NOMBRE DEL DENUNCIANTE	TELÉFONO DEL DENUNCIANTE	IDENTIDAD DEL DENUNCIANTE	CORREO DEL DENUNCIANTE	DETALLES DE INFRACCIÓN	INFRACCIÓN	VALIDA	NO VALIDA	CONSULTAS	INCOMPETENCIA	SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES
1																
2																
3																
4																
5																

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-003	ATENCIÓN DE DENUNCIA LÍNEA 115	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	133 de 411

15. Control de Cambios al Procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO INSPECCIONES DE OFICIO

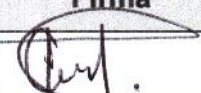
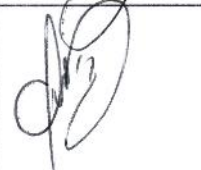
**CÓDIGO
PR-DGPC-004**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	135 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Jose Gerardo Baca Mondragón	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado/Inspección	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Noviembre del 2025	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

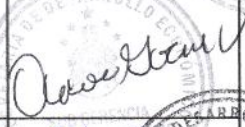


Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	136 de 411

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	137 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Suplen la Ley	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	138 de 411

Tabla de Contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	139
2. Alcance del Procedimiento	139
3. Marco Legal del Procedimiento	139
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	139
5. Responsables del Procedimiento	139
6. Insumos del Procedimiento	140
7. Productos o Resultados del Procedimiento	140
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	141
9. Descripción del Procedimiento	141
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	145
11. Gestión del Riesgo	146
12. Elementos Transversales del Procedimiento	148
13. Bibliografía	148
14. Anexos.....	149
15. Control de Cambios al Procedimiento	151

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	139 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

5. Responsables del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	140 de 411

Vigilancia de Mercado	Verificación y Vigilancia de Mercado	Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Dirección Regional de Protección al Consumidor	Encargado de Inspectoría	Coordinar las Inspecciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Inspectores	Ejecutar las Inspecciones diarias en las empresas programas, verificando el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o Resultados del Procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Secretaría de Estado	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAÍS DE LA ESPERANZA
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	141 de 411

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

- **AOI-DGPC** (Acta de oficio de inspección)
- **AU-DGPC** (Actas de autorización)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **E-DGPC** (Expediente)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).

9. Descripción del Procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado

9.1 Programar inspecciones semanalmente en diferentes empresas del Distrito Central y San Pedro Sula de igual forma en las principales ciudades del país.

Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

9.2 Se debe elaborar una lista numerada correspondiente a las autorizaciones y registrarla en un archivo manual denominado "control numérico de oficios". Además, se debe llevar un registro numérico de las autorizaciones y actas entregadas a cada inspector, quienes deberán firmar de recibido.

Inspectores

9.3 Se realizará inspección en las empresas proveedoras y comercializadoras de bienes y servicios para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para que el gerente, propietario o encargado autorice el ingreso mediante la firma del acta de autorización. El inspector deberá levantar un acta de inspección detallando los hallazgos, la cual debe ser firmada por los inspectores y el personal del establecimiento. **Ver anexo 1 y 2**

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE HONDURAS
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	142 de 411

Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

- 9.15 Se recepciona y registra las actas de autorización y acta de oficio de inspección elaboradas en los diferentes establecimientos comerciales asignados en la programación, asimismo se procede a la verificación de actas y oficios utilizadas, no utilizados y nulas.
- 9.16 Se llevará a cabo el informe de registro diario con el objetivo de clasificar las inspecciones realizadas por rubro con todos los datos recopilados en las actas de inspección y sus oficios en las diferentes empresas de proveedores y comercializadoras.
- 9.17 Las actas de inspección que evidencien infracciones a la Ley de Protección al Consumidor serán clasificadas y se procederá a crear un expediente con número correlativo, el cual será inscrito en el libro de registro de expedientes por oficio del periodo correspondiente. Este expediente será remitido a la unidad de Archivo de la DGPC junto con el libro de registro para su firma de recepción y entrega, dando inicio al proceso legal correspondiente.

Encargada de Archivo DGPC/DRPC

- 9.7 Las actas de inspección que no evidencien infracciones a la Ley de Protección al Consumidor serán clasificadas por rubro, fecha y número de oficio para su trámite de archivo. Estas inspecciones se registrarán en el libro de control de oficios y actas, y luego serán archivadas en su lugar correspondiente según el rubro.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	143 de 411

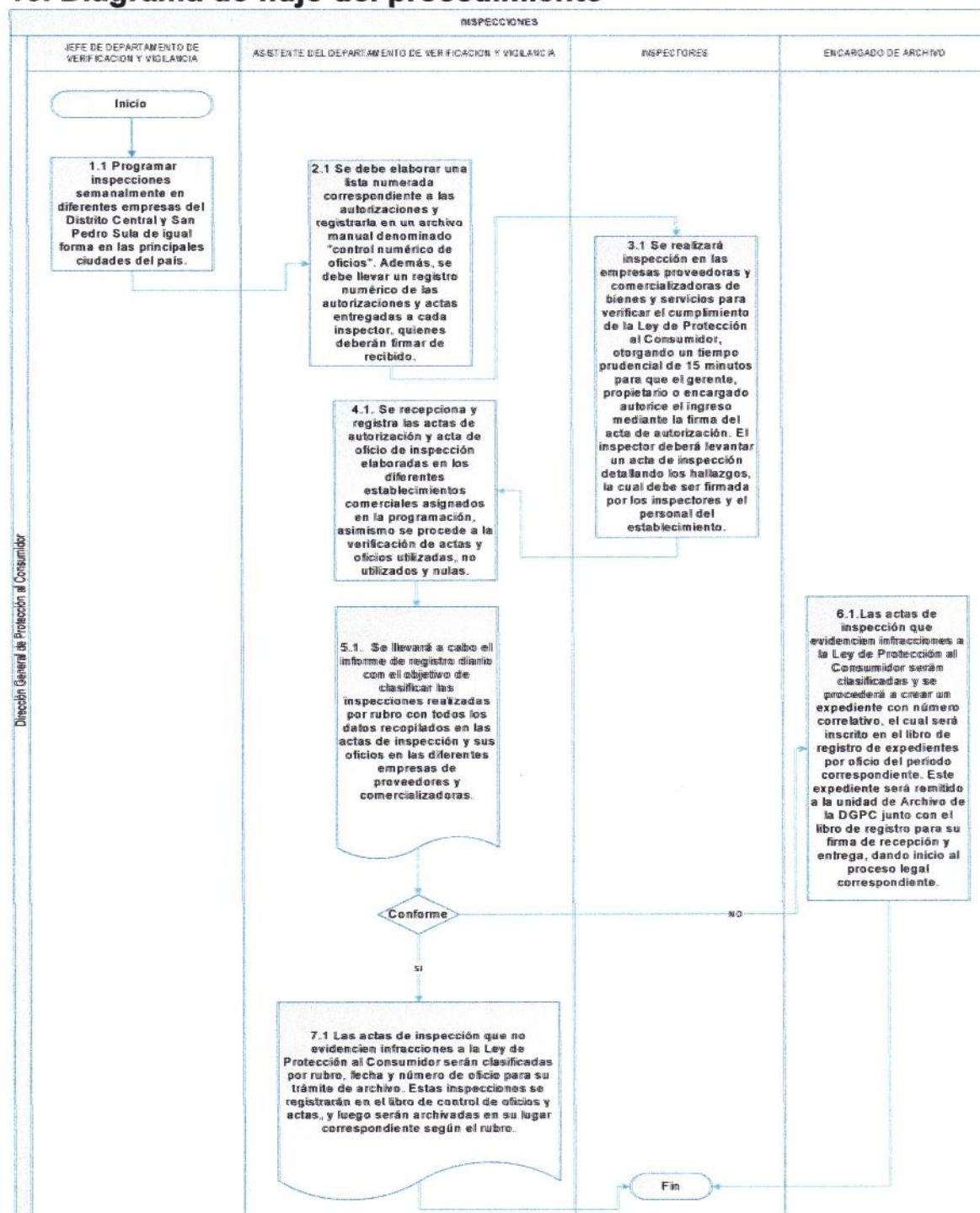
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Programar Inspecciones a empresas de bienes y servicios	Programar las inspecciones		1.1 Programar inspecciones semanalmente en diferentes empresas del Distrito Central y San Pedro Sula de igual forma en las principales ciudades del país.	1 hora	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC. Directora DRPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Registrar autorizaciones y actas	Preparación antes de la jornada de inspecciones		2.1 Se debe elaborar una lista numerada correspondiente a las autorizaciones y registrarla en un archivo manual denominado "control numérico de oficios". Además, se debe llevar un registro numérico de las autorizaciones y actas entregadas a cada inspector, quienes deberán firmar de recibido.	1 hora	Asistente de Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
3	Ejecutar las inspecciones	Verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento		3.1 Se realizará inspección en las empresas proveedoras y comercializadoras de bienes y servicios para verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para que el gerente, propietario o encargado autorice el ingreso mediante la firma del acta de autorización. El inspector deberá levantar un acta de inspección detallando los hallazgos, la cual debe ser firmada por los inspectores y el personal del establecimiento.	2 hora	Inspectores DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
4	Recepcionar de actas y Oficios de Inspecciones realizadas	Registro de documentación utilizada en las inspecciones de oficio	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1. Se recepciona y registra las actas de autorización y acta de oficio de inspección elaboradas en los diferentes establecimientos comerciales asignados en la programación, asimismo se procede a la verificación de actas y oficios utilizadas, no utilizados y nulas.	1 hora	Asistente del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC	IRD-DGPC	Departamento de Verificación y vigilancia de mercado

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	144 de 411

5	Informe de Inspecciones realizadas	Elaboración de informe de registro diario	IRD-DGPC	5.1. Se llevará a cabo el informe de registro diario con el objetivo de clasificar las inspecciones realizadas por rubro con todos los datos recopilados en las actas de inspección y sus oficios en las diferentes empresas de proveedores y comercializadoras.	3 horas	Asistente del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC.	E-DGPC	Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
6	Remitir de expedientes por oficio al Departamento Legal	Elaboración de expediente que presentan faltas	E-DGPC	6.1. Las actas de inspección que evidencien infracciones a la Ley de Protección al Consumidor serán clasificadas y se procederá a crear un expediente con número correlativo, el cual será inscrito en el libro de registro de expedientes por oficio del periodo correspondiente. Este expediente será remitido a la unidad de Archivo de la DGPC junto con el libro de registro para su firma de recepción y entrega, dando inicio al proceso legal correspondiente.	1 Hora	Asistente del Departamento de Verificación y vigilancia de mercado DGPC		Unidad Legal
7	Control de Archivo	Registro de la actas de oficio en Libro de de control		7.1 Las actas de inspección que no evidencien infracciones a la Ley de Protección al Consumidor serán clasificadas por rubro, fecha y número de oficio para su trámite de archivo. Estas inspecciones se registrarán en el libro de control de oficios y actas, y luego serán archivadas en su lugar correspondiente según el rubro.	3 Hora	Encargado de Archivo DGPC	LCOA-DGPC	Unidad de Archivo

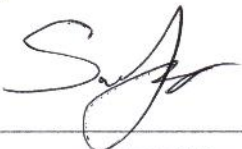
 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-004 Versión 2.0	INSPECCIONES DE OFICIO Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 145 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	146 de 411

11. Gestión del riesgo

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)		NCP-TSC/222-00; NCP-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00										
MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS		Formulario 27 - SDE										
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 (4) P (5) I	(6) Zona de Riesgo Preliminar	(7) Controles obligatorios para mitigar los riesgos	(8) Controles que existen en la entidad	(9) Controles pendientes por establecer para mitigar los riesgos	Riesgo Residual (10) P (11) I	(12) Zona de Riesgo Final	(13) Respuesta a los Riesgos		
1	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 cumple 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 trasapele la documentación	2	2	B	Recepción de las actas utilizadas en la jornada de trabajo	Recepción de las actas utilizadas 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 trasapele 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:			Revisado por:			Aprobado por:						
SANTIAGO MOLASCO Oficial de Registro y Capacitación			Alf. JOSÉ ENRIQUE SANTOS VILLALBA Director General de la Dirección General de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARRIN ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Exterior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	147 de 411

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00																																												
	MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 38 SDE																																												
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos																																															
<table border="1"> <tr> <td>PROBABILIDAD</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Muy Alta (5)</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Alta (4)</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Moderada (3)</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Baja (2)</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Muy Baja (1)</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Muy Bajo (1)</td> <td>Bajo (2)</td> <td>Moderado (3)</td> <td>Alto (4)</td> <td>Muy Alto(5)</td> </tr> </table>						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)
PROBABILIDAD																																															
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E																																										
Alta (4)	M	A	A	E	E																																										
Moderada (3)	B	M	A	E	E																																										
Baja (2)	B	B	M	A	E																																										
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A																																										
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)																																										
IMPACTOS																																															
ZONA DE RIESGO:																																															
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo																																															
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo Costo Beneficio																																															
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir																																															
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir																																															

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	148 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Inspecciones de oficio

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	149 de 411

14. Anexos

Anexo 1. FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCION




Nº 03786

AUTORIZACIÓN DGPC 3886 / 2025

_____ de _____ de _____

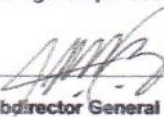
Señores _____

Presente

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

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

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




Director ó Subdirector General

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

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



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

 Sde.hn
  @SDEHonduras
  sde.hn

 <https://sde.gob.hv/>

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-004	INSPECCIONES DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	151 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN DE OFICIO

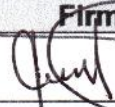
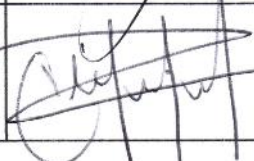
**CÓDIGO
PR-DGPC-005**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	153 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Claudia Barahona	Coordinadora del Departamento Legal	Departamento Legal DGPC	Noviembre del 2025	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	154 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS UN PAÍS EN LA PROGRESA
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	155 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico La Dirección de la Transformación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS 1821-2021
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	156 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	157
2. Alcance del Procedimiento	157
3. Marco Legal del Procedimiento	157
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	157
5. Responsables del Procedimiento	158
6. Insumos del Procedimiento	158
7. Productos o Resultados del Procedimiento	158
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	158
9. Descripción del Procedimiento	159
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	164
11. Gestión del Riesgo	165
12. Elementos Transversales del Procedimiento	169
13. Bibliografía	169
14. Anexos.....	170
15. Control de Cambios al Procedimiento	175

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	157 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Decreto No.152-87	Ley de Procedimiento Administrativo
4	Decreto No.211-2006	Código Procesal Civil
5	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- Se presentan los inspectores debidamente identificados y luego solicitan la autorización para el ingreso al establecimiento a inspeccionar.
- Realizar la inspección de campo finalizando con el levantamiento de acta donde especifican los hallazgos encontrados.
- Se realiza análisis del acta para determinar si hay infracción o no a la Ley de Protección al Consumidor (LPC).
- Se elaborará providencia de imputación.
- Se deja la notificación a cualquier empleado del establecimiento.
- Si la persona solicita información sobre el expediente deberá acreditar la representación con documentación fehaciente.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	158 de 411

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento Legal	Oficiales-Auxiliares jurídicos de Departamento Legal DGPC/ DRPC	Ejecutar los procesos legales que corresponde de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley de Procedimiento Administrativo y Leyes supletorias, a lo expedientes iniciados de oficio o por denuncia
Dirección General y Sub-Dirección Dirección Regional	Director(a) y Subdirector(a) Director (a) Regional	Responsables de la revisión final y estampar la firma
Unidad de archivo	Auxiliar de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o Resultados del Procedimiento

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **Caducidad:** Es la extinción de un acto por el transcurso del tiempo estipulado sin que el interesado haya realizado las acciones requeridas por la Administración. Siempre ocurre en procedimientos iniciados a solicitud del interesado.
- **Evacuar:** Tramitar una diligencia de procedimiento
- **Infractores:** Acción u omisión que va en contra de una Ley o normativa legal.
- **Inspección:** Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.
- **Notificación:** Es el documento administrativo en el cual se comunica al interesado el procedimiento que se lleva a cabo.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	159 de 411

- **Providencia:** Disposición que se toma en un lance sucedido, para componerlo o remediar el daño que pueda resultar.
- **Resolución administrativa:** Acto administrativo que pone fin a un procedimiento por el que el órgano competente decide todas las cuestiones planteadas en el mismo.

Siglas

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

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Encargada de archivo DGPC/ DRPC

9.1 Se recepcionarán los expedientes de investigaciones de oficio realizadas por el Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado, los cuales serán remitidos por el receptor del archivo a los auxiliares jurídicos para continuar con el trámite correspondiente.

Oficiales - Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC, Director General de Protección al Consumidor, Subdirector General de Protección al Consumidor,

9.2 Se debe elaborar el escrito de imputación junto con su cédula de notificación, trasladarlo para revisión y firma a la Subdirección General y/o Dirección General de Protección al Consumidor, y posteriormente notificarlo al representante de la empresa denunciada. **Ver anexo 1**

9.3 Los descargos deben presentarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación; si no se presentan en ese plazo, se considera que no existen hechos controvertidos, se acepta lo imputado y se tiene por confeso al denunciado, continuando el proceso en el Departamento Legal.

9.4 Se elaborará la providencia de caducidad de descargos junto con su cédula de notificación, la cual será trasladada para firma a la Subdirección General y/o Dirección General de Protección al Consumidor, y posteriormente se notificará al denunciado.

9.5 Se elabora la providencia de admisión de descargos, apertura de pruebas y su cédula de notificación, la cual se remite para revisión y firma. Luego se notifica la providencia y se otorga

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS OPORTUNIDAD PARA TODOS
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	160 de 411

un plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días para evacuar los medios de prueba. Una vez vencido el plazo, se emite la providencia de cierre probatorio junto con su cédula de notificación.

9.6 Se elabora la cédula de notificación de la providencia de cierre probatorio, la cual será notificada conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.

9.7 Se emite la resolución, la cual pasa por revisión y luego se traslada para firma a la Dirección General, Subdirección General de Protección al Consumidor o Dirección Regional de San Pedro Sula. Posteriormente, se elabora la cédula de notificación y se procede a notificar la resolución conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo. **Ver anexo 2**

9.8 Se elabora la cédula de notificación de la resolución, la cual será notificada conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.

9.9 Se elabora la certificación de la resolución, la cual será revisada y posteriormente trasladada para su firma.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	161 de 411

9.10 Se elabora la constancia y la providencia de apremio para remitir a la Procuraduría General de la República, seguida de su revisión y firma. Además, se prepara una copia íntegra del expediente, la cual se remite a la Secretaría General para su certificación, y finalmente se envía a la Procuraduría para el cobro de las sanciones.

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recepcionar del Expediente	Traslado de investigación de oficio		1.1 Se recepcionarán los expedientes de investigaciones de oficio realizadas por el Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado, los cuales serán remitidos por el receptor del archivo a los auxiliares jurídicos para continuar con el trámite correspondiente.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC	E-DGPC	Unidad de Archivo
2	Emitir de Imputación	Se emite la imputación y notificación	E-DGPC	2.1 Se debe elaborar el escrito de imputación junto con su cédula de notificación, trasladarlo para revisión y firma a la Subdirección General y/o Dirección General de Protección al Consumidor, y posteriormente notificarlo al representante de la empresa denunciada.	2 Dias	Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC Director General de Protección al Consumidor Subdirector General de Protección al Consumidor	EI-DGPC CNI-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Presentar Descargo	Presentación de Descargos por parte de los proveedores	ED-DGPC	3.1 Los descargos deben presentarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación; si no se presentan en ese plazo, se considera que no existen hechos controvertidos, se acepta lo imputado y se tiene por confeso al denunciado, continuando el proceso en el Departamento Legal.	6 Dias	Apoderados legales de la empresa Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC		CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAZ Y JUSTICIA
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	162 de 411

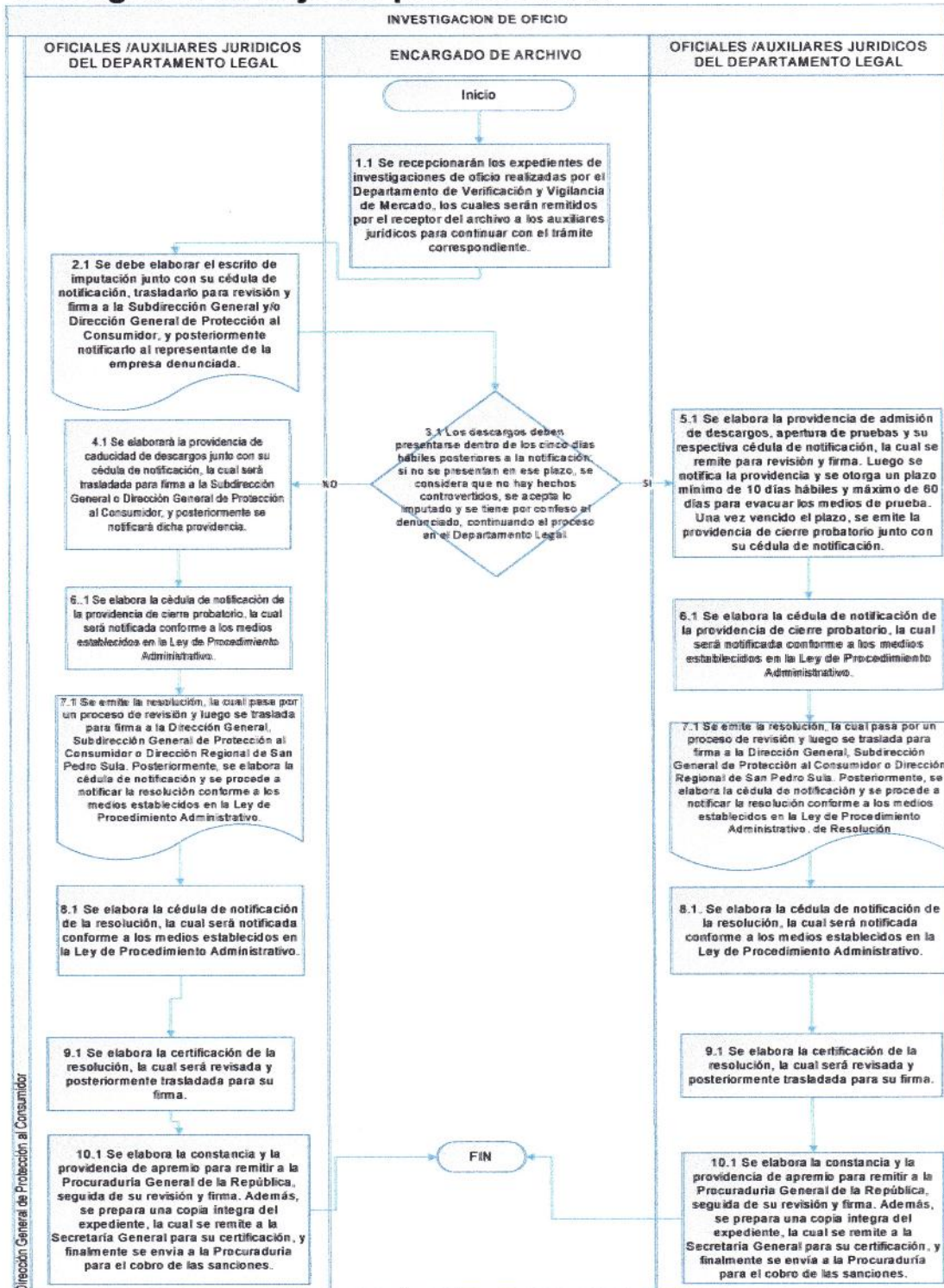
4	Providencia de Caducidad de Descargo	Elaboración de documentos	PCD-DGPC	4.1 Se elaborará la providencia de caducidad de descargos junto con su cédula de notificación, la cual será trasladada para firma a la Subdirección General y/o Dirección General de Protección al Consumidor, y posteriormente se notificará al denunciado.	3 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor y/o Dirección General de Protección al Consumidor	PCD-DGPC CNP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
5	Providencia de Admisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	Recepción de Descargos	PAD-DGPC	5.1 Se elabora la providencia de admisión de descargos, apertura de pruebas y su cédula de notificación, la cual se remite para revisión y firma. Luego se notifica la providencia y se otorga un plazo mínimo de 10 días hábiles y máximo de 60 días para evacuar los medios de prueba. Una vez vencido el plazo, se emite la providencia de cierre probatorio junto con su cédula de notificación.	62 días 30 minutos máximo según la Ley de PC	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	PCP-DGPC CNC- DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
6	Notificación de Providencia	Elaboración de documentos		6.1 Se elabora la cédula de notificación de la providencia de cierre probatorio, la cual será notificada conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.	5 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	CNP-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
7	Emisión de resolución	Emitir resolución	R-DGPC	7.1 Se emite la resolución, la cual pasa por revisión y luego se traslada para firma a la Dirección General, Subdirección General de Protección al Consumidor o Dirección Regional de San Pedro Sula. Posteriormente, se elabora la cédula de notificación y se procede a notificar la resolución conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.	30 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Coordinadora legal de DGPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor	R-DGPC CNR-DGPC CR-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	163 de 411

8	Notificación de la Resolución	Elaboración de documentos	R-DGPC	8.1 Se elabora la cédula de notificación de la resolución, la cual será notificada conforme a los medios establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo.	5 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	CNR-DGPN	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
9	Certificación de la Resolución	Elaboración de documentos		9.1 Se elabora la certificación de la resolución, la cual será revisada y posteriormente trasladada para su firma.	10 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC	CNR-DGPC	CONSUMIDOR/ PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
10	Providencia de Remisión a la PGR	Remisión de oficio y expediente a la Procuraduría	R-DGPC	10.1 Se elabora la constancia y la providencia de apremio para remitir a la Procuraduría General de la República, seguida de su revisión y firma. Además, se prepara una copia íntegra del expediente, la cual se remite a la Secretaría General para su certificación, y finalmente se envía a la Procuraduría para el cobro de las sanciones.	10 días	Oficiales/ Auxiliares jurídicos del Departamento Legal DGPC /DRPC Director General de Protección al Consumidor y/o Subdirector General de Protección al Consumidor.	C-DGPC PA-DGPC	PROCURADORI A GENERAL DE LA REPUBLICA

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-005 Versión 2.0	INVESTIGACIÓN DE OFICIO Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 164 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	165 de 411

11. Gestión del riesgo



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)

NCF-TSC/ZZZ-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00

Formulario 27 - SDE

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

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

(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	Emisión 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 descargo	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen las descargo	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
3	Presentar Descargo	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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	166 de 411

4	Providencia de Caducidad de Descargo	4.1 Ningún riesgo						Ninguno				ACEPTAR
5	Providencia de Admisión de Descargo, Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	5.1 Traspapelen los descargosAdmisión de Descargo. Apertura de Prueba y Providencia de Cierre Probatorio	3	3	A	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen la Notificación de Providencia	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen la Notificación de Providencia	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR
6	Notificación de Providencia	6.1 Traspapelen de la Notificación de Providencia	2	2	B	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	1	1	B	ACEPTAR
7	Emisión de resolución	7.1 Que no se notifique a las partes la resolución	2	3	M	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen Notificación de la Resolución	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen Notificación de la Resolución	Ninguno	2	2	B	ACEPTAR

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	167 de 411

8	Notificación de la Resolución	8.1 Traspapelen de la Notificación de la Resolución	2	2	B	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen Certificación	Llamado de atención verbal indicando los mecanismos o estrategias para que no se traspapelen Certificación	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
9	Certificación de la Resolución	9.1 Traspapelen de la Certificación	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
10	Providencia de Remisión a la 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 SARAH LARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	168 de 411

	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00																																												
	MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE																																												
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos																																															
<table border="1"> <tr> <td>PROBABILIDAD</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Muy Alta (5)</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Alta (4)</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Moderada (3)</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Baja (2)</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Muy Baja (1)</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Muy Bajo (1)</td> <td>Bajo (2)</td> <td>Moderado (3)</td> <td>Alto (4)</td> <td>Muy Alto(5)</td> </tr> </table>						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)
PROBABILIDAD																																															
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E																																										
Alta (4)	M	A	A	E	E																																										
Moderada (3)	B	M	A	E	E																																										
Baja (2)	B	B	M	A	E																																										
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A																																										
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)																																										
IMPACTOS																																															
ZONA DE RIESGO:																																															
B Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el nesgo																																															
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo Costo Beneficio																																															
A: Zona de Riesgos Alta Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir																																															
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir																																															

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	169 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	170 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE IMPUTACIÓN Y CEDULA DE NOTIFICACIÓN



IMPUTACION

SECRETARIA DE ESTADO EN EL DESPACHO DE DESARROLLO ECONOMICO, DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, EN LA CIUDAD DE _____ DEPARTAMENTO DE _____ A LOS _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

VISTO: Las diligencias por investigación iniciada de Oficio contra la Empresa Mercantil: _____ propiedad de:

_____ portado

r(a) _____ de la _____ tarjeta de _____ Identidad

No. _____, RTH _____ hecho constatado

mediante Permiso de Operación Vigente otorgado por la Autoridad Competente o Escritura Pública

de Constitución de Sociedad Mercantil o Comerciante Individual y con domicilio

en: _____, por lo que, en virtud de la

supuesta infracción encontrada por inspección realizada por personal de esta Dirección en

fecha _____ y según consta en acta de Inspección

N° _____. Por lo cual esta Dirección General **IMPUTA** a la Empresa Mercantil

Denominada: _____ **PO**

R _____

_____. Para que en el término de cinco (5) días hábiles, presente

por escrito su descargo y proponga las pruebas en defensa de su derecho, por medio de su

REPRESENTANTE PROCESAL, plazo que empezará a correr a partir del día siguiente que tuviere

lugar la notificación de la presente; dentro de los cuales podrá tomar vistas de las actuaciones.

HACIENDO LA ADVERTENCIA QUE LA NO PRESENTACIÓN DE DESCARGOS IMPLICARA LA

INEXISTENCIA DE HECHOS CONTROVERTIDOS Y LA ACEPTACIÓN DE LOS HECHOS QUE

SE LE IMPUTAN. Artículos 1, 2, 3, 4 6 numeral 16, 19 numeral 6,

_____ de la Ley de Protección al Consumidor y

artículos 85, 86 y 90 de su Reglamento; artículos 22, 25, 26, 43, 45, 54, 55 y 56 de la Ley de

Procedimiento Administrativo. **NOTIFIQUESE.**

ABO. JOSE ENRIQUE SANTOS CABRERA
DIRECTOR GENERAL PROTECCION AL CONSUMIDOR



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

 Sde.hn  @SDEHonduras  sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

 Secretaría de Desarrollo Económico (Gobierno de la República)	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	171 de 411

CEDULA DE NOTIFICACION Y EMPLAZAMIENTO

En la Ciudad de _____ Departamento de _____, a los
 _____ días del mes de _____ del año _____ siendo las
 _____ esta Dirección General de Protección al Consumidor, de la Secretaría de
 Estado en el Despacho de Desarrollo Económico a la Empresa Mercantil:
 _____ propiedad de
 _____ portador (a) de la tarjeta de
 Identidad N° _____, hace saber de la providencia de **IMPUTACION**
 fecha _____ de _____ del 2022, emitida por esta Dirección General, de
 la cual se acompaña Original adjunta a la presente cedula de notificación y emplazamiento, para que
 dentro del término de **CINCO (5) días hábiles**, contados a partir del día siguiente a su notificación
 conteste por medio de su **REPRESENTANTE PROCESAL** la imputación que mediante la presente
 se le notifica, debiendo para tal fin, exponer cuanto estime conveniente; además de proponer en
 dicho escrito de presentación de descargos todos los medios de pruebas de los cuales pretenda
 valerse en defensa de su derecho. **SE LE HACE SABER QUE LA NO PRESENTACION DE**
DESCARGOS IMPLICARA LA INEXISTENCIA DE HECHOS CONTROVERTIDOS Y LA
ACEPTACION DE LOS HECHOS QUE SE LE IMPUTAN.- Artículos N° 1, 2, 3, 4, 6 numeral 16, 19
 numeral 6, y _____ de la Ley de Protección al
 Consumidor y artículos 85, 86 y 90 de su Reglamento; artículos 22, 25, 26, 43, 45, 54, 55 Y 56 de la
 Ley de Procedimiento Administrativo. **NOTIFIQUESE**

Nombre de quien Recibe

Nombre y Firma del Notificante

Firma y Sello de la Empresa Imputada

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-005 Versión 2.0	INVESTIGACIÓN DE OFICIO Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 173 de 411

CONSIDERANDO (2): Que en fecha Diez (10) de Mayo del Año Dos Mil veinticuatro (2024) se emite **IMPUTACIÓN** por la presunta falta para que en el término de cinco (5) días hábiles presentara su escrito de descargo y propusiere las pruebas en defensa de su derecho. La cual se le da traslado a la Sociedad Mercantil _____, denunciada, se le dio traslado en fecha Veintidós (22) de Mayo del Año Dos Mil veinticuatro (2024) para que a partir de esa fecha presentara su escrito de descargo y presentara las pruebas en defensa de su derecho por medio de su Apoderado Legal-.

CONSIDERANDO (3): Que en fecha Veintinueve (29) de mayo del año dos mil veinticuatro (2024) el Abogada(o) _____ en su condición de Apoderada(o) Legal de la Sociedad Mercantil; _____, denunciada, presento escrito denominado; **PERSONAMIENTO SE CONTESTA DENUNCIA-SE ACOMPAÑAN DOCUMENTOS**, acompañando los siguientes documentos; (hace mención de que documentos) y admitido mediante providencia de fecha diecinueve (19) de junio del año dos Mil veinticuatro (2024), declarándose abierto el periodo probatorio por el plazo de diez días hábiles para la evacuación de los medios de prueba propuestos (solo en caso que proceda) mediante Cedula de Notificación Fijada en la Tabla de Avisos de la Dirección General (o de forma personal) en fecha veinticuatro (24) de junio del año dos mil trece (2013).

POR TANTO:

En uso de las facultades de que esta investida esta **DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** y en aplicación de los Artículos 1, 2, 3, 4, 6, 9 numeral 2, 5, 6, Artículo N° 19, 20, 47, 76, 77, 79, 80, 82, 88, 94, de la Ley de Protección al Consumidor. Artículo # 49, 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo. (varian de acuerdo a las infracciones encontradas)

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **SIN LUGAR** la denuncia promovida por el señor; _____, portador de la tarjeta de identidad número _____, en su condición de Denunciante, presento denuncia contra la Sociedad Mercantil; _____ denunciada, con domicilio en _____ en la Ciudad de Tegucigalpa, M. D. C.

 Secretaría de Desarrollo Económico Subordinada al Poder Ejecutivo	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-005 Versión 2.0	INVESTIGACIÓN DE OFICIO Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 174 de 411

SEGUNDO: (motivo porque la declara sin lugar) (copie y pegue el análisis final desde donde corresponda)

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

OJO: si es sin lugar llega hasta el considerando tercero si es sin lugar se colocan los siguientes:

PRIMERO: Declarar **CON LUGAR** la denuncia promovida por el señor;
 _____, portador de la tarjeta de identidad
 número _____, en su condición de Denunciante, presento denuncia contra la Sociedad
 Mercantil; _____ denunciada, con domicilio en
 _____ en la Ciudad de Tegucigalpa, M. D. C.

SEGUNDO: Imponer a la Empresa Empresa _____
 propiedad de _____, **SANCIÓN** consistente en _____ (____) **SALARIOS**
MÍNIMOS Equivalente a _____
 (____), cantidad que deberá ser cancelada en la cuenta de la Tesorería General de la República
 mediante TGR-1 en la casilla No.12499, y deberá presentar copia del recibo de pago en esta Dirección
 General.

TERCERO: Ordenar a la Empresa _____ propiedad de _____
 el cese de la conducta que se reputa en la violación a la Ley de
 Protección al Consumidor y su Reglamento.

CUARTO: Consignar la Información referida de la Empresa Empresa
 _____ propiedad de _____ Asi
 como la disposición legal infringida y la sanción aplicada en el Registro de Infractores, una vez que
 la presente resolución se encuentre firme.

QUINTO: Prohibir al representante legal de la Empresa Empresa
 _____ propiedad de _____
 continuar con los actos violatorios a la Ley de Protección al Consumidor y sujetarse a las
 disposiciones contenidas en la misma.

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

Director General
De Protección Al Consumidor

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSUMIDOR EN PROTECCIÓN	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-005	INVESTIGACIÓN DE OFICIO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	175 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE

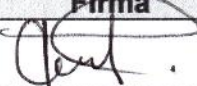
**CÓDIGO
PR-DGPC-006**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	177 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Jankel Torres Maradiaga	Encargado de Archivo	Archivo DGPC	Noviembre del 2025	

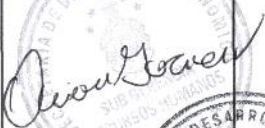
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	178 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	179 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	180 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento	181
2. Alcance del Procedimiento.....	181
3. Marco Legal del Procedimiento.....	181
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	181
5. Responsables del Procedimiento.....	182
6. Insumos del Procedimiento.....	182
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	182
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	182
9. Descripción del Procedimiento.....	183
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	185
11. Gestión del Riesgo.....	186
12. Elementos Transversales del Procedimiento	189
13. Bibliografía.....	189
14. Anexos.....	190
15. Control de Cambios al Procedimiento	190

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	181 de 411

1. Objetivo del procedimiento

Custodiar y asignar los expedientes ingresados a la Dirección General de Protección al Consumidor a través de las vías de denuncias de los consumidores e investigaciones de oficio.

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento se lleva el control de los expedientes ingresados de denuncias y de oficios.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- Registrar sistemáticamente cada expediente recibido y entregado.
- Entregará los expedientes al inicio de la semana a los auxiliares jurídicos para continuar con el trámite pertinente.
- Garantizar la seguridad de los expedientes, autorizando el acceso solo a personal que corresponde.
- Mantener actualizados los expedientes de forma física y digital.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	182 de 411

5. Responsables del procedimiento

Unidad de archivo	Encargado de Archivo	Admisión del expediente generado de oficio o por denuncia para continuar con el proceso administrativo.
Dirección General y Sub-Dirección	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma
Departamento Legal	Oficial o Auxiliares jurídicos de Departamento Legal	Ejecutar los procesos legales que corresponde de acuerdo con la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, Ley de Procedimiento Administrativo y Leyes supletorias, a lo expedientes iniciados de oficio o por denuncia

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **Caducidad:** Es la extinción de un acto por el transcurso del tiempo estipulado sin que el interesado haya realizado las acciones requeridas por la Administración. Siempre ocurre en procedimientos iniciados a solicitud del interesado.
- **Evacuar:** Tramitar una diligencia de procedimiento
- **Infractores:** Acción u omisión que va en contra de una Ley o normativa legal.
- **Inspección:** Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.
- **Notificación:** Es el documento administrativo en el cual se comunica al interesado el procedimiento que se lleva a cabo.
- **Providencia:** Disposición que se toma en un lance sucedido, para componerlo o remediar el daño que pueda resultar.
- **Resolución administrativa:** Acto administrativo que pone fin a un procedimiento por el que el órgano competente decide todas las cuestiones planteadas en el mismo.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	183 de 411

Siglas

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

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Encargado de Archivo DGPC/DRPC

- 9.1 Se recepcionara los expedientes de las investigaciones de oficio y de denuncia.
- 9.2 El receptor del archivo remitirá los expedientes a los auxiliares jurídico para continuar el trámite, el cual lo deberá realizar al inicio de la semana.
- 9.3 El receptor deberá de llevar un control en físico y digital de los expedientes asignados.
- 9.4 Los auxiliares jurídicos deberán de entregar los expedientes trabajados durante la jornada laboral.

Sub dirección General de Protección al Consumidor

- 9.5 El encargado de archivo remitirá a la Sub dirección General de Protección al Consumidor los expedientes para la revisión y firma, deberá de llenar el libro en físico y digital de los expedientes remitidos.
- 9.6 La Sub Dirección deberá entregar los expedientes revisados y firmados al encargado de Archivo, el cual deberá de remitirlo mediante libro físico y digital.

Encargado de Archivo

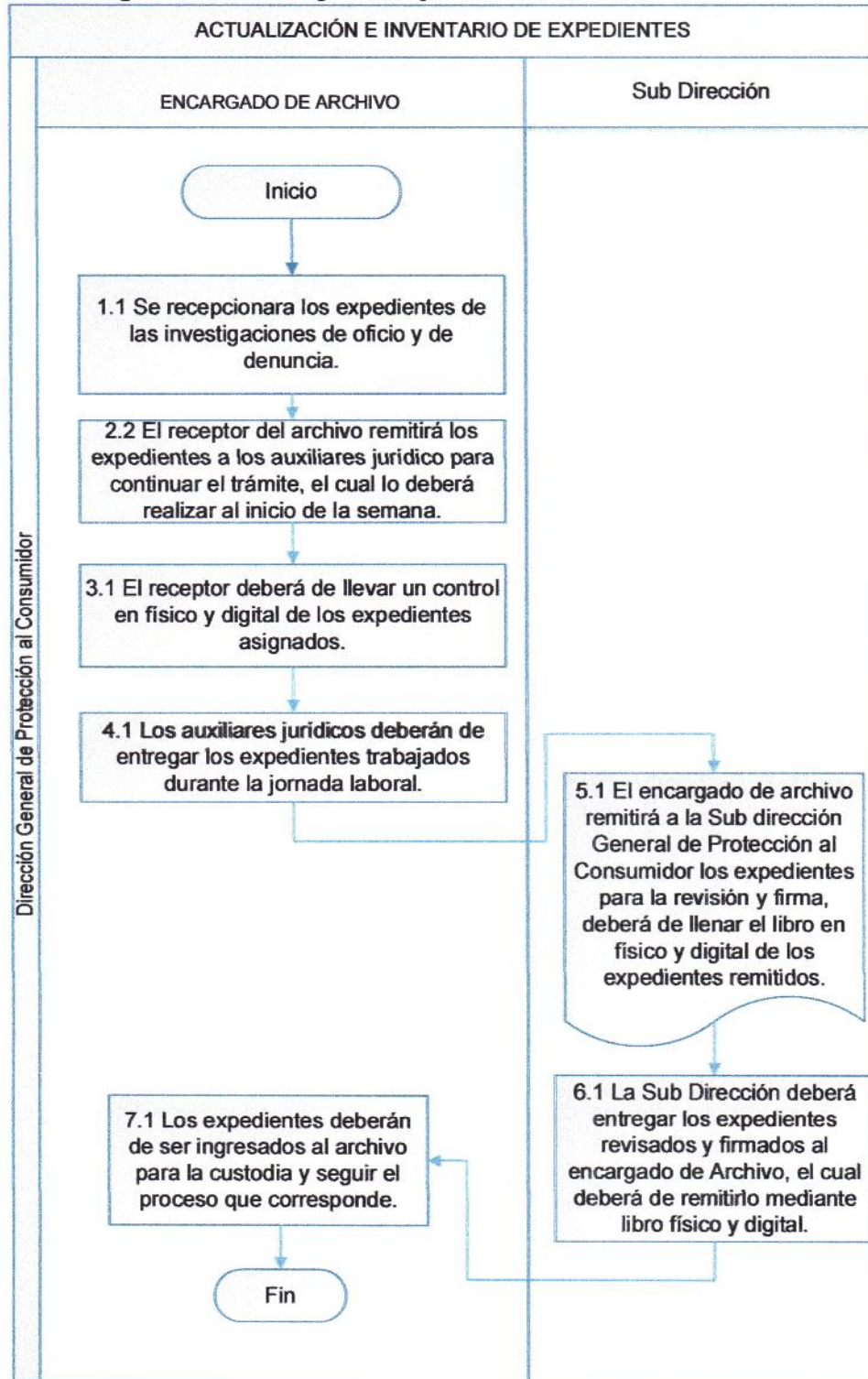
- 9.7 Los expedientes deberán de ser ingresados al archivo para la custodia y seguir el proceso que corresponde.

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	184 de 411

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recepcionar Expediente	Recepción de documentos legales	E-DGPC	1.1 Se recepcionara los expedientes de las investigaciones de oficio y de denuncia.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC/DRPC	E-DGPC	Unidad de Archivo
2	Asignar expedientes	Se asignan los respectivos expedientes para su trabajo	E-DGPC	2.2 El receptor del archivo remitirá los expedientes a los auxiliares jurídico para continuar el trámite, el cual lo deberá realizar al inicio de la semana.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC/DRPC	E-DGPC	Unidad Legal
3	Registro de expedientes	Registro y control de la asignacion de los expedientes	E-DGPC	3.1 El receptor deberá de llevar un control en físico y digital de los expedientes asignados.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC/DRPC	E-DGPC	Unidad Legal
4	Recepcionar expedientes trabajados	Se retomara los expedientes que fueron asignados al personal juridico	E-DGPC	4.1 Los auxiliares jurídicos deberán de entregar los expedientes trabajados durante la jornada laboral.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC Auxiliares jurídicos DGPC	E-DGPC	Unidad Legal
5	Trasladar para revisión y firma	Se pasaran a revisión y a firma de la autoridad superior	E-DGPC	5.1 El encargado de archivo remitirá a la Sub dirección General de Protección al Consumidor los expedientes para la revisión y firma, deberá de llenar el libro en físico y digital de los expedientes remitidos.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor	E-DGPC	Sub Dirección General de Protección al Consumidor
6	Recepcionar expedientes revisados y firmados	Los expedientes revisados y firmado seran de nuevo trasladados archivo	E-DGPC	6.1 La Sub Dirección deberá entregar los expedientes revisados y firmados al encargado de Archivo, el cual deberá de remitirlo mediante libro físico y digital.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC Sub Dirección General de Protección al Consumidor	E-DGPC	Sub Dirección General de Protección al Consumidor
7	Ingresarlo al archivo	Se trasladaran archivo	E-DGPC-04	7.1 Los expedientes deberán de ser ingresados al archivo para la custodia y seguir el proceso que corresponde.	20 minutos	Encargado de archivo DGPC	E-DGPC	Unidad de Archivo

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006 Versión 2.0	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 185 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento

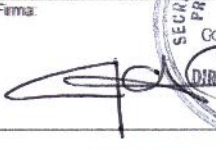


 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	186 de 411

11. Gestión del riesgo

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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-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										
(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

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	187 de 411

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 General de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHÍ ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	188 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00																																												
	MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE																																												
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos																																															
<table border="1"> <tr> <td>PROBABILIDAD</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Muy Alta (5)</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Alta (4)</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Moderada (3)</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>E</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Baja (2)</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Muy Baja (1)</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>M</td> <td>A</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Muy Bajo (1)</td> <td>Bajo (2)</td> <td>Moderado (3)</td> <td>Alto (4)</td> <td>Muy Alto(5)</td> </tr> </table>						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)
PROBABILIDAD																																															
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E																																										
Alta (4)	M	A	A	E	E																																										
Moderada (3)	B	M	A	E	E																																										
Baja (2)	B	B	M	A	E																																										
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A																																										
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)																																										
IMPACTOS																																															
ZONA DE RIESGO:																																															
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo																																															
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio																																															
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir																																															
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir																																															

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	189 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-006	ACTUALIZACIÓN E INVENTARIO DE EXPEDIENTE	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	190 de 411

14. Anexos

No aplica

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	



Secretaría de
Desarrollo
Económico

Gobierno de Honduras



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS

**CÓDIGO
PR-DGPC-007**

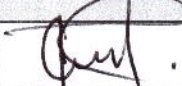
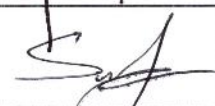
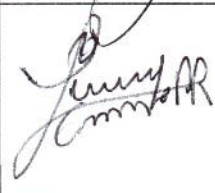
**FECHA
NOVIEMBRE 2025**



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	192 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado/Metrología Legal	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Noviembre del 2025	

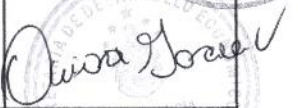
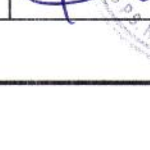
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	193 de 411

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Empresas	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	194 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	195 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	196
2. Alcance del Procedimiento	196
3. Marco Legal del Procedimiento	196
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	196
5. Responsables del Procedimiento	197
6. Insumos del Procedimiento	197
7. Productos o Resultados del Procedimiento	198
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	198
9. Descripción del Procedimiento	199
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	202
11. Gestión del Riesgo	203
12. Elementos Transversales del Procedimiento	206
13. Bibliografía	206
14. Anexos.....	207
15. Control de Cambios al Procedimiento	210

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	196 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento se aplica por los oficiales de metrología en las diferentes empresas a los productos que se comercializan a nivel nacional, ya sea producido en el país o importado; para lo cual los oficiales de metrología legal aplican la tabla No. 1 y 2 del Reglamento Técnico Centroamericano de Pre empacado.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	RTCA01.01.11:06	Reglamento Técnico Centroamericano de Pre empacado.
3	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	197 de 411

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Planificar y Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Asistente de Departamento de verificación y vigilancia	Apoyará con las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	Verificar el contenido neto declarado en los productos pre empacados cumplan con los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y Nacionales vigentes
Unidad de archivo	Encargado de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	198 de 411

7. Productos o resultados del procedimiento

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **Balanzas:** instrumento que sirve y se utiliza para medir o pesar masas. La principal función que despliega la balanza es la de pesar los alimentos que se venden o comercializan a partir del peso, por ejemplo, las frutas, el pescado, la carne y las verduras.
- **Inspección:** Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.
- **Metrología Legal:** Parte de la ciencia de la medición relacionada con los requerimientos establecidos por organismos competentes, concernientes a las mediciones y unidades de medida, así como lo relativo a los instrumentos de medición y los patrones oficiales para su calibración.
- **Productos preempacados:** es una combinación de un producto que ha sido envasado y un material de empaque en el que se exhibe al consumidor de forma sellada.

Siglas

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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE HONDURAS
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	199 de 411

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

9.1 Se realizará un mapeo general de industrias, incluyendo su ubicación y clasificación por rubros. Verificando que las empresas cumplan con el RTCA de productos preempacados.

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Oficiales de Unidad de Metrología Legal

9.2 El procedimiento establece que el personal debe trasladarse al lugar asignado, identificarse adecuadamente (con carnet, chaleco o gabacha según corresponda) ante el gerente o encargado del establecimiento, presentar el acta de autorización y esperar un máximo de 15 minutos para obtener la firma que autoriza el ingreso. Posteriormente, el inspector debe elaborar un acta de inspección detallando los hallazgos encontrados, la cual debe ser firmada tanto por los inspectores como por el representante del negocio (gerente, propietario o encargado). **Ver anexo 1**

Oficiales de Unidad de Metrología Legal

9.3 Se recogerán las muestras en la línea de producción, almacén o distribuidora siguiendo el plan de muestreo del RTCA; si la empresa no cuenta con condiciones adecuadas o laboratorio de metrología, o si la medición es compleja, las muestras se trasladarán al Laboratorio de Metrología Legal de la DGPC. Las mediciones se realizarán conforme a lo declarado en la etiqueta, aplicando las tolerancias establecidas en la tabla del RTCA. **Ver anexo 2 y 3**

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado – Encargado de Archivo

9.4 Se elaborará un informe técnico que determine la conformidad o no de los productos verificados; si el resultado es conforme, se procederá a archivar el informe, y si es no conforme, se remitirá al Departamento Legal de la DGPC para la continuación del trámite correspondiente.

 Secretaría de Desarrollo Económico República de Honduras	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	200 de 411

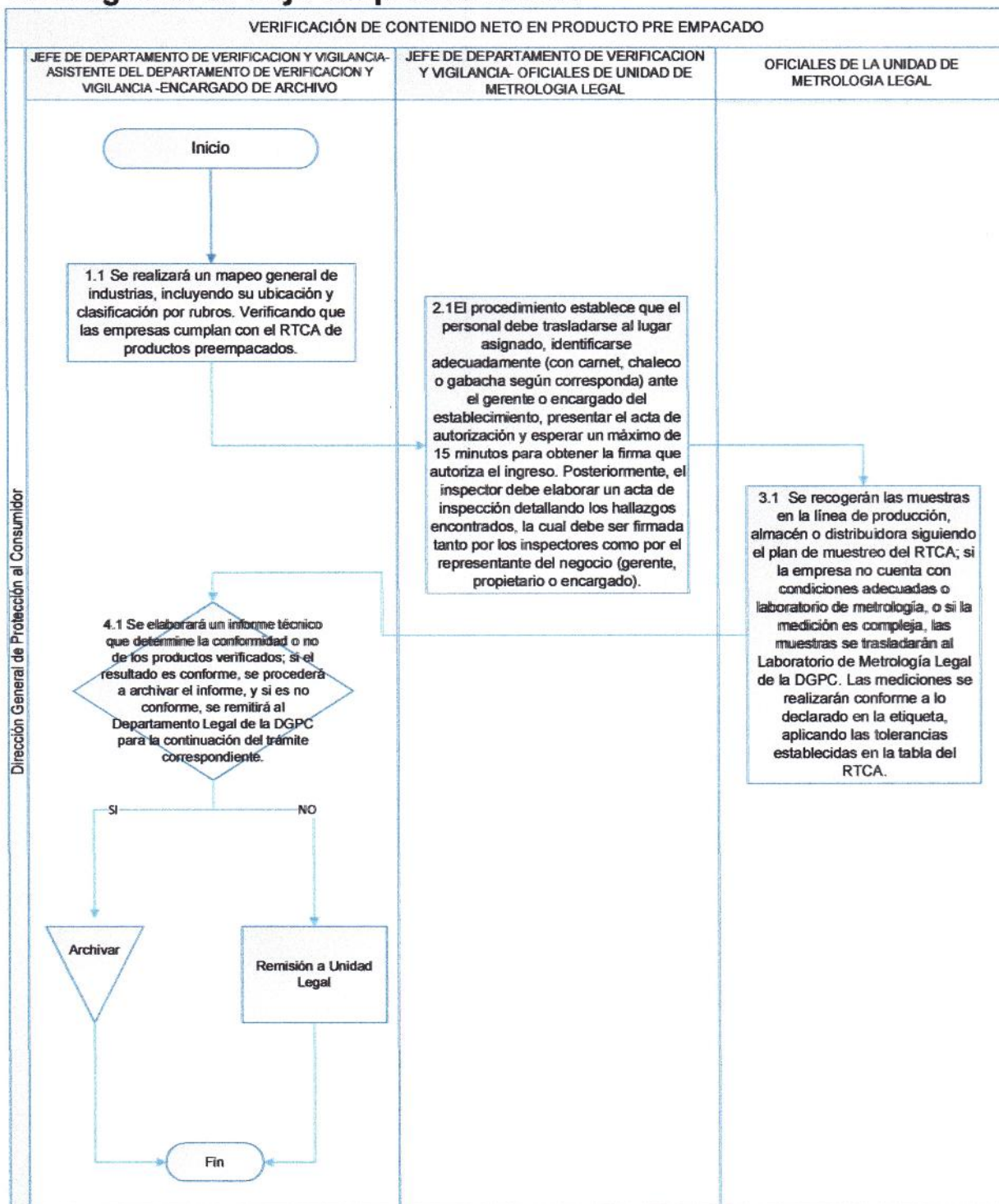
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Clasificar la zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Se realizará un mapeo general de industrias, incluyendo su ubicación y clasificación por rubros. Verificando que las empresas cumplan con el RTCA de productos preempacados.	8 horas Una vez al mes	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de verificación y vigilancia		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de Inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC AOI-DGPC	2.1 El procedimiento establece que el personal debe trasladarse al lugar asignado, identificarse adecuadamente (con carnet, chaleco o gabacha según corresponda) ante el gerente o encargado del establecimiento, presentar el acta de autorización y esperar un máximo de 15 minutos para obtener la firma que autoriza el ingreso. Posteriormente, el inspector debe elaborar un acta de inspección detallando los hallazgos encontrados, la cual debe ser firmada tanto por los inspectores como por el representante del negocio (gerente, propietario o encargado).	40 min	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	201 de 411

3	Verificar el Contenido Neto productos pre empacados	Se realiza el procedimiento establecido en el RTCA		3.1 Se recogerán las muestras en la línea de producción, almacén o distribuidora siguiendo el plan de muestreo del RTCA; si la empresa no cuenta con condiciones adecuadas o laboratorio de metrología, o si la medición es compleja, las muestras se trasladarán al Laboratorio de Metrología Legal de la DGPC. Las mediciones se realizarán conforme a lo declarado en la etiqueta, aplicando las tolerancias establecidas en la tabla del RTCA.	4 horas	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conformidad / no conformidad	Realizar informe tecnico	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1 Se elaborará un informe técnico que determine la conformidad o no de los productos verificados; si el resultado es conforme, se procederá a archivar el informe, y si es no conforme, se remitirá al Departamento Legal de la DGPC para la continuación del trámite correspondiente.	1 hora	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	IRD-DGPC E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	202 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	203 de 411

11. Gestión del riesgo

		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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-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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	204 de 411

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 óptimas 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: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025				Fecha: Noviembre del 2025					

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMERICA CENTRAL
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	205 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE			
PROPÓSITO:		Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos			
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
		IMPACTOS			
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	206 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Verificación de Contenido Neto en Productos Pre empacados			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	La Ley de Protección al Consumidor no contempla tema Descentralización.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información solo es brindada al solicitante.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Se maneja la información en el archivo de la DGPC de manera física y electrónica.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Si incluye medidas en cumplimiento del PEI

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico Gobierno de la República	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	207 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCIÓN




Nº 03786

AUTORIZACIÓN DGPC 3886 / 2025

_____ de _____ de _____

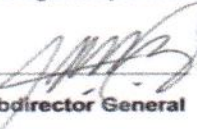
Señores _____

Presente

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

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

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




Director ó Subdirector General

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

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



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

 Sde.hn
  @SDEHonduras
  sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-007	VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN PRODUCTOS PRE EMPACADOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	210 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO

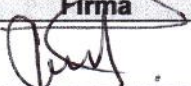
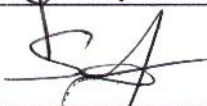
**CÓDIGO
PR-DGPC-008**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	212 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado/Metrología Legal	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Noviembre del 2025	

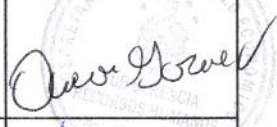
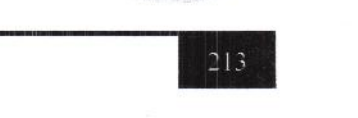
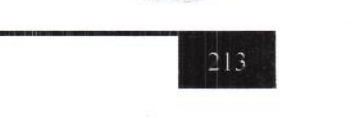
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	213 de 411

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	214 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	215 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	216
2. Alcance del Procedimiento	216
3. Marco Legal del Procedimiento	216
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	216
5. Responsables del Procedimiento	217
6. Insumos del Procedimiento	217
7. Productos o Resultados del Procedimiento	218
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	218
9. Descripción del Procedimiento	219
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	222
11. Gestión del Riesgo	223
12. Elementos Transversales del Procedimiento	225
13. Bibliografía	225
14. Anexos.....	226
15. Control de Cambios al Procedimiento	230

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	216 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Labores y Negocios	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS LIBERTAD Y JUSTICIA
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	217 de 411

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Planificar y Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Asistente de Departamento de verificación y vigilancia	Apoyará con las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	Verificar que los instrumentos de medición que se utilicen para la comercialización de los productos estén debidamente calibrados, así mismo el contenido neto declarados en los productos pre empacados, Gas Licuado de Petróleo y combustibles cumplan con los requisitos de etiquetado, calidad y cantidad, de conformidad con los Reglamentos Técnicos Centroamericanos y Nacionales vigentes
Unidad de archivo DGPC	Encargado de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	218 de 411

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **Inspección:** Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.
- **Metrología Legal:** Parte de la ciencia de la medición relacionada con los requerimientos establecidos por organismos competentes, concernientes a las mediciones y unidades de medida, así como lo relativo a los instrumentos de medición y los patrones oficiales para su calibración.
- **Reglamento Técnico:** Es el documento en el que se establecen las características de un bien, producto o servicio, así como los procesos y métodos de producción con ellas relacionadas, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicable a dicho bien, producto, servicio, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

Siglas

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

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	219 de 411

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

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

9.1 Se realizará un mapeo general de industrias, incluyendo su ubicación y clasificación por rubros. Verificando que las empresas cumplan con el RTCA de etiquetado.

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Oficiales de Unidad de Metrología Legal

9.2 El personal asignado se trasladará al lugar correspondiente, identificándose adecuadamente con carnet, chaleco o gabacha según el caso, y se presentará ante el gerente o encargado de la empresa. Se entregará el acta de autorización para el ingreso al establecimiento, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para su firma por parte del responsable, lo cual formaliza el acceso al lugar. **Ver anexo 1**

Oficiales de Unidad de Metrología Legal

9.3 Procederá con la verificación del cumplimiento de los requisitos de etiquetado en los productos. En caso de detectar etiquetas que no cumplan con lo establecido, se levantará el acta de inspección correspondiente para documentar la no conformidad. **Ver anexo 2 y 3**

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado, Encargado de Archivo DGPC

9.4 Elaborará un informe técnico que determine la conformidad o no de los productos verificados. Si los productos cumplen con los requisitos, el informe se archiva; en caso contrario, se remite al Departamento Legal de la DGPC para continuar con el trámite correspondiente.

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	220 de 411

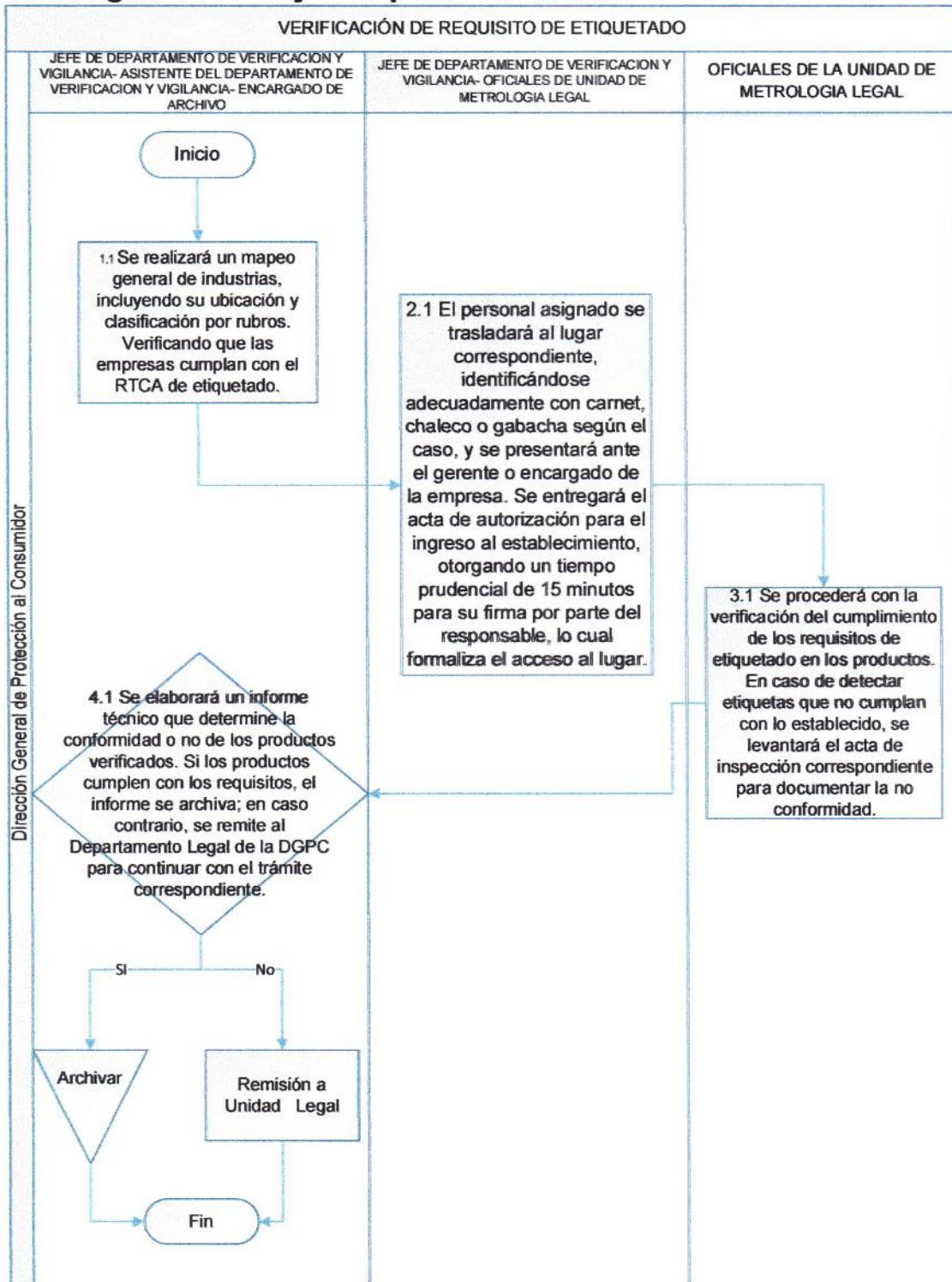
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Clasificar la zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Se propone realizar un mapeo general de industrias, identificando su ubicación y clasificándolas por rubros, ya sean nacionales o distribuidoras. Se busca detectar aquellas empresas que no cumplen con el RTCA de productos preempacados, programar verificaciones en las demás industrias para asegurar la cantidad declarada de unidades, y tener preparados los documentos legales y administrativos necesarios como la Ley, el Reglamento, formatos de verificación, actas y autorizaciones.	4 horas Una vez al mes	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de verificación y vigilancia		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de Inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC AOI-DGPC	2.1 El personal asignado se trasladará al lugar correspondiente, identificándose adecuadamente con carnet, chaleco o gabacha según el caso, y se presentará ante el gerente o encargado de la empresa. Se entregará el acta de autorización para el ingreso al establecimiento, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para su firma por parte del responsable, lo cual formaliza el acceso al lugar.	40 min	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	221 de 411

3	Verificar el etiquetado de los productos	Realizar la verificación del Etiquetado de los productos		3.1 Se procederá con la verificación del cumplimiento de los requisitos de etiquetado en los productos. En caso de detectar etiquetas que no cumplan con lo establecido, se levantará el acta de inspección correspondiente para documentar la no	2.5 horas	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conformidad / no conformidad	Realizar informe técnico	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1 Se elaborará un informe técnico que determine la conformidad o no de los productos verificados. Si los productos cumplen con los requisitos, el informe se archiva; en caso contrario, se remite al Departamento Legal de la DGPC para continuar con el trámite correspondiente.	30 MIN	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	IRD-DGPC E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	222 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	223 de 411

11. Gestión del riesgo

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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									
(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 Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior					
Firma 			Firma 				Firma 					
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025				Fecha: Noviembre del 2025					

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	224 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico FORMULA No. 25-SDE	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI.TSC/222-00; NCI.TSC/223-00; NCI.TSC/224-00		
MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Fórmula No. 25-SDE			
PROPÓSITO:		Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos			
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	225 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico Subcomisión Reguladora	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	226 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCIÓN


 Secretaría de
Desarrollo
Económico
Subcomisión Reguladora


HONDURAS
REPUBLICA DE LA REPUBLICA

Nº 03786

AUTORIZACIÓN DGPC 3886 / 2025

de _____ de _____

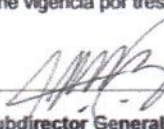
Señores _____

Presente

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

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

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





Director ó Subdirector General

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

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


 Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
 Sde.hn X @SDEHonduras sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAÍS DE LA AMISTAD
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	227 de 411

ANEXO 2. FORMATO DE ACTA DE INSPECCIÓN


**Secretaría de
Desarrollo
Económico**
GOBIERNO DE HONDURAS


ACTA DE INSPECCIÓN
 N° DGPC _____


HONDURAS
PAÍS DE LA AMISTAD
 N° 02529

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

RTN: _____ propiedad de: _____ ubicada en _____ con número de teléfono: _____ correo electrónico: _____ atendidos por: _____ en su calidad de: _____

Genero: F M Otro Tipo de empresa _____

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

1	Permitió el acceso a la empresa:	SI	NO	N/A
2	Proporcionó toda la información solicitada:	SI	NO	N/A
3	Libro de quejas debidamente autorizado:	SI	NO	N/A
4	Libro de quejas visible al consumidor:	SI	NO	N/A
5	Precios de los productos visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
6	Precios incluyen impuesto sobre venta u otro:	SI	NO	N/A
7	Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
8	Ofertas, promociones y publicidad conformes:	SI	NO	N/A
9	Se aplican descuentos conforme a Ley:	SI	NO	N/A
10	Productos vencidos:	SI	NO	N/A
11	Se verificó exactitud de los instrumentos de medición:	SI	NO	N/A
12	Se verificó la calidad de los combustibles:	SI	NO	N/A
13	Se verificó contenido neto de productos:	SI	NO	N/A
14	Verificación de requisitos de etiquetado:	SI	NO	N/A

Se detallan otros hallazgos: _____

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

Nombre del Inspector	Firma	Nombre del Inspector	Firma
Nombre de la persona que atendió	Firma		Sello


 Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
 Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
 @Sde.hn X @SDEHonduras @sde.hn

<https://sde.gob.hv/>

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	228 de 411

ANEXO 3. FORMATO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO



DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEPARTAMENTO DE METROLOGIA LEGAL



VERIFICACIÓN DE ETIQUETADO DE LOS
PRODUCTOS ALIMENTICIOS PREENVASADOS
RTCA 67.01.07-10

Requisitos Obligatorios

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

	Si	No
1. Nombre del alimento	☐	☐
(Escriba el nombre del alimento verificado según corresponda)		
Marca		
(Escriba marca(s) del alimento cuando corresponda)		
2. Lista de Ingredientes	☐	☐
Declaración de hipersensibilidad	☐	☐
(Marque en la casilla la declaración que corresponde según etiquetado de producto)		
2.1 Gluten		☐
2.2 Crustáceos		☐
2.3 Huevo y sus productos de huevo		☐
2.4 Pescado		☐
2.5 Maní		☐
2.6 Soja y sus derivados		☐
2.7 Leche y productos lácteos (lactosa)		☐
2.8 Nueces de árbol		☐
2.9 Sulfitos en concentraciones de 10 mg/kg o más		☐
3. Contenido neto	☐	☐
3.1 Utiliza Sistema internacional	☐	☐
3.2 Pesos Escurrido	☐	☐
3.3 Peso variable	☐	☐
3.3.1 Etiqueta correcta/complementaria	☐	☐
4. Registro Sanitario	☐	☐
5. Nombre y Dirección	☐	☐
(Escriba lo que indica el etiquetado correspondiente)		
6. Identificación de Lote	☐	☐
7. Fecha de vencimiento	☐	☐
7.1 Indeleble	☐	☐
7.2 Alterada	☐	☐
7.3 Observación adicional:		
8. Cuenta con etiqueta complementaria	☐	☐
9. Instrucciones para el uso	☐	☐
	Si	No
10. Etiquetado cuantitativo	☐	☐
11. Imagen de Alimento Irradiado	☐	☐
(Únicamente cuando aplique)		

12. Requisitos Opcionales

 Secretaría de Desarrollo Económico Unidad Ejecutiva Tegucigalpa	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	229 de 411

12.1 Designación de Calidad ☐ ☐
12.2 Verificación de documentación ☐ ☐
12.3 Observaciones: _____

13. RTCA TERMINOS LECHEROS **Si** **No**
13.1 Declaración del porcentaje de grasa vegetal ☐ ☐

14. DE CONFORMIDAD CON EL ACUERDO A-024-2009

14.1 Rotulación de Productos Lácteos,
No Lácteos ☐ ☐
14.2 Rotulación y separación Formulas Infantiles ☐ ☐
14.2 Utiliza Cenefas los Productos Lácteos,
No lácteos ☐ ☐
14.3 Utiliza Cenefas Formulas infantiles ☐ ☐

15. DE CONFORMIDAD CON EL ACUERDO 286-2014

15.1 Rotulación y Separación de Frutas,
Nacionales e Importadas ☐ ☐
15.2 Rotulación y Separación de Verduras,
Nacionales e Importadas ☐ ☐
15.3 Rotulación y Separación de Carnes,
Nacionales e Importadas ☐ ☐

Observaciones Generales de verificación:

Nombre y Firma
Oficial de Metrología Legal

Nombre y Firma
Oficial de Metrología Legal

Nombre y Firma
Oficial de Metrología Legal

Nombre, firma y sello
Representante de Empresa

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-008	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ETIQUETADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	230 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS

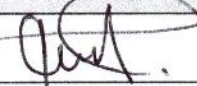
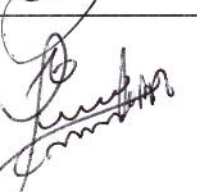
**CÓDIGO
PR-DGPC-009**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	232 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado/Metrología Legal	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Noviembre del 2025	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

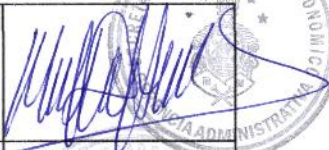


Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	233 de 411

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	234 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	235 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	236
2. Alcance del Procedimiento.....	236
3. Marco Legal del Procedimiento	236
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	236
5. Responsables del Procedimiento.....	236
6. Insumos del Procedimiento	237
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	237
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	238
9. Descripción del Procedimiento	239
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	242
11. Gestión del Riesgo	243
12. Elementos Transversales del Procedimiento	245
13. Bibliografía	245
14. Anexos.....	246
15. Control de Cambios al Procedimiento	249

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	236 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

5. Responsables del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	237 de 411

Vigilancia de Mercado		Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	Verificar que los instrumentos de medición que se utilicen para la comercialización de los productos estén debidamente calibrados que les garantice la medida justa a los consumidores
Unidad de archivo	Encargado de archivo	Admisión del expediente generado de oficio para continuar con el proceso administrativo.

6. Insumos del Procedimiento

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

7. Productos o Resultados del Procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE HONDURAS
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	238 de 411

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **Balanzas:** instrumento que sirve y se utiliza para medir o pesar masas. La principal función que despliega la balanza es la de pesar los alimentos que se venden o comercializan a partir del peso, por ejemplo, las frutas, el pescado, la carne y las verduras.
- **Inspección:** Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.
- **Metrología Legal:** Parte de la ciencia de la medición relacionada con los requerimientos establecidos por organismos competentes, concernientes a las mediciones y unidades de medida, así como lo relativo a los instrumentos de medición y los patrones oficiales para su calibración.
- **Reglamento Técnico:** Es el documento en el que se establecen las características de un bien, producto o servicio, así como los procesos y métodos de producción con ellas relacionadas, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicable a dicho bien, producto, servicio, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

Siglas

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Desarrollando el Futuro de Honduras	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPÚBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	239 de 411

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

9.1 Se realizará un mapeo general de industrias, incluyendo su ubicación y clasificación por rubros. Verificando que las empresas cumplan con la Ley de Protección al consumidor.

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Oficiales de Unidad de Metrología Legal

9.2 El personal se trasladará al lugar asignado, identificándose adecuadamente con carnet, chaleco o gabacha según corresponda, y se presentará ante el gerente, propietario o encargado de la empresa. Se entregará el acta de autorización para el ingreso al establecimiento, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para su firma, lo que formaliza el acceso al lugar. **Ver anexo 1 y 2**

Oficiales de Unidad de Metrología Legal

9.3 Identificará la balanza según el área en que se utilice y se realizarán actividades de medición conforme a las capacidades declaradas por el fabricante. Las mediciones serán registradas detalladamente y, con base en los resultados obtenidos, se levantará un acta de verificación que documente los hechos encontrados durante el proceso. **Ver anexo 3**

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado, Encargada de Archivo DGPC

9.4 Elaborará un informe técnico que determine si los productos verificados cumplen con los requisitos establecidos. En caso de conformidad, el informe se archivará; si no cumplen, se trasladará el caso al Departamento Legal de la DGPC para continuar con el trámite correspondiente.

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	240 de 411

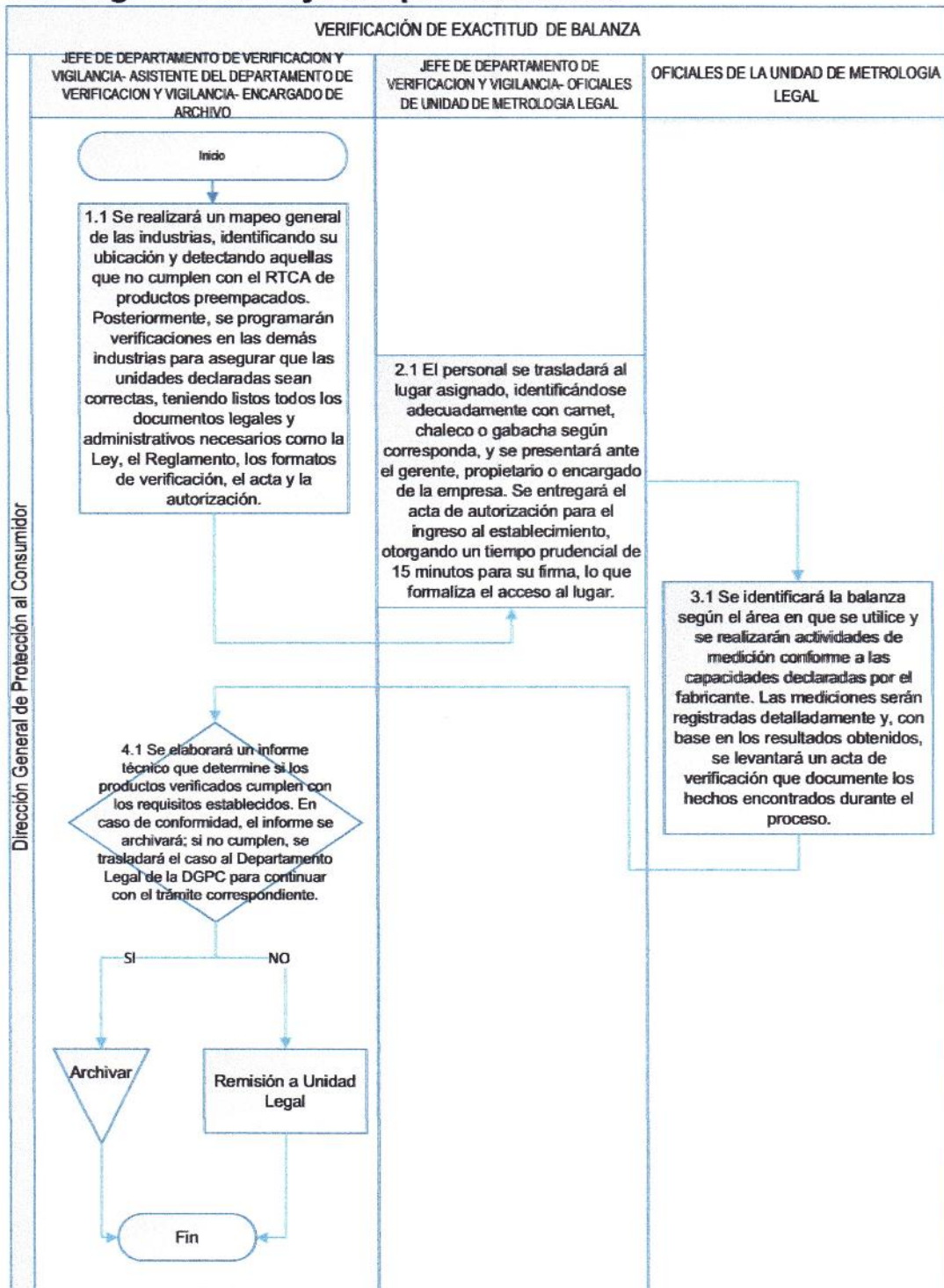
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Clasificar la zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Se realizará un mapeo general de industrias, incluyendo su ubicación y clasificación por rubros. Verificando que las empresas cumplan con la Ley de Protección al consumidor.	4 horas Una vez al mes	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de verificación y vigilancia		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de Inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC AOI-DGPC	2.1 El personal se trasladará al lugar asignado, identificándose adecuadamente con carnet, chaleco o gabacha según corresponda, y se presentará ante el gerente, propietario o encargado de la empresa. Se entregará el acta de autorización para el ingreso al establecimiento, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para su firma, lo que formaliza el acceso al lugar.	40 min	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	241 de 411

3	Verificar las balanzas	Realizar la mediciones en las balanzas		3.1 Se identificará la balanza según el área en que se utilice y se realizarán actividades de medición conforme a las capacidades declaradas por el fabricante. Las mediciones serán registradas detalladamente y, con base en los resultados obtenidos, se levantará un acta de verificación que documente los hechos encontrados durante el proceso.	2.5 horas	Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conformidad / no conformidad	Realizar informe técnico	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1 Se elaborará un informe técnico que determine si los productos verificados cumplen con los requisitos establecidos. En caso de conformidad, el informe se archivará; si no cumplen, se trasladará el caso al Departamento Legal de la DGPC para continuar con el trámite correspondiente.	30 MIN	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	IRD-DGPC E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

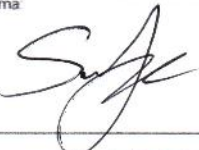
 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	242 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



 Secretaría de Desarrollo Económico Intervención y Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	243 de 411

11. Gestión del riesgo

		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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-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 óptimas 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 Director General de la Dirección General de Protección al Consumidor				MSC. CINTHYA SARAH ARTEAGA PORTILLO Subsecretaria de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 				Firma: 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025				Fecha: Noviembre del 2025						

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	244 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE CHILE	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	NCL-TSC/222-00; NCL-TSC/223-00; NCL-TSC/224-00			
MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE			
PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos				
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				
ZONA DE RIESGO:					
B Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	245 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	246 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCIÓN





Nº 03786

AUTORIZACIÓN DGPC 3886 / 2025

de _____ de _____

Señores _____

Presente

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

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

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

Director ó Subdirector General



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

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



Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
f Sde.hn X @SDEHonduras @sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	248 de 411

ANEXO 3. FORMATO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS



GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Departamento de Metrología Legal



Acta de verificación de balanzas N°: _____
Nombre de La Empresa: _____
Dirección: _____ Fecha: _____
Capacidad Máxima: _____ Capacidad Mínima: _____ Serie: _____
Modelo: _____ Marca: _____ Área: _____

N°	PATRON		PRUEBA DE LINEALIDAD		PRUEBA DE REPETIBILIDAD		
	Gramos	Libras	Ascendente	Descendente	1	2	3
1	1 g	1/32 lb					
2	2 g	1/16 lb					
3	3 g	1/8 lb					
4	4 g	1/4 lb					
5	5 g	1/2 lb					
6	10 g	1 lb					
7	20 g	2 lb					
8	50 g	3 lb					
9	100 g	5 lb					
10	500g	6 lb					
11	1 kg	7 lb					
12	2 kg	8 lb					
13	5 kg	9 lb					
14	10 kg	10 lb					
15	15 kg	15 lb					
16	20 kg	20 lb					
17	25 kg	25 lb					
18	30 kg	35 lb					
19	35 kg	40 lb					
20	40 kg	50 lb					

Observaciones _____

PRUEBA DE EXCENTRICIDAD

5		2
	1	
4		3

Nombre y Firma del oficial de Metrología _____

Nombre y Firma del oficial de Metrología _____

Nombre y Firma del oficial de Metrología _____

Nombre y Firma del oficial de Metrología _____

Nombre Representante de la Empresa _____

Firma _____

Sello _____

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS CON FORTALEZA Y JUSTICIA
PR-DGPC-009	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN EXACTITUD DE BALANZAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	249 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

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

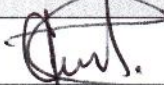
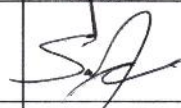
**CÓDIGO
PR-DGPC-010**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	251 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado/Metrología Legal	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Noviembre del 2025	

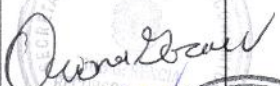
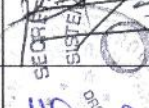
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	 

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	 
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	 
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	 
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	 

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	252 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Comercio Interior	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	253 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	 

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE HONDURAS
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	254 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento	255
2. Alcance del Procedimiento.....	255
3. Marco Legal del Procedimiento.....	255
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	255
5. Responsables del Procedimiento.....	256
6. Insumos del Procedimiento.....	256
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	257
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	257
9. Descripción del Procedimiento.....	258
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	261
11. Gestión del Riesgo.....	262
12. Elementos Transversales del Procedimiento	264
13. Bibliografía.....	264
14. Anexos.....	265
15. Control de Cambios al Procedimiento.....	268

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	255 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento se aplica en todas las estaciones de servicio(gasolineras) que ofrecen productos derivados del petróleo al consumidor final a nivel nacional.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Legislativo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto Ejecutivo No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Acuerdo Ministerial 697-86	Acuerdo de calibración de bombas de despacho
4	Acuerdo 131-2012	Acuerdo sobre facturación a 60 grados fahrenheit
5	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	256 de 411

- Contar con todos los insumos necesarios para realizar la labor de manera eficiente.

5. Responsables del procedimiento

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

6. Insumos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	257 de 411

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **Bomba de combustible:** Es un dispositivo que le entrega al fluido de trabajo o combustible la energía necesaria para desplazarse a través del carburador para luego entrar en la válvula de admisión donde posteriormente pasa al cilindro.
- **Inspección:** Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.
- **Metrología Legal:** Parte de la ciencia de la medición relacionada con los requerimientos establecidos por organismos competentes, concernientes a las mediciones y unidades de medida, así como lo relativo a los instrumentos de medición y los patrones oficiales para su calibración.
- **Reglamento Técnico:** Es el documento en el que se establecen las características de un bien, producto o servicio, así como los procesos y métodos de producción con ellas relacionadas, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	258 de 411

terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicable a dicho bien, producto, servicio, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

Siglas

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

9. Descripción del Procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado

9.1 Se realizará un mapeo general de industrias, incluyendo su ubicación y clasificación por rubros. Verificando que las empresas cumplan con la Ley de Protección al Consumidor.

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Oficiales de Unidad de Metrología Legal

9.2 El personal se trasladará al lugar asignado, identificándose adecuadamente con carnet, chaleco o gabacha según corresponda, y se presentará ante el gerente, propietario o encargado de la empresa. Se entregará el acta de autorización para el ingreso al establecimiento, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para su firma, lo cual formaliza el acceso al lugar. **Ver anexo**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	259 de 411

Oficiales de Unidad de Metrología Legal

9.3 Se realizará la verificación de la exactitud de las bombas de despacho de combustible mediante un recipiente volumétrico (Seraphin) y se evaluará la calidad de los productos derivados del petróleo con un laboratorio móvil (ZeltexHN); si se detectan mangueras con medidas incorrectas, se rotulan como fuera de servicio, y si la calidad del combustible no cumple con los estándares, se toman tres muestras: una para análisis en laboratorio certificado, otra para la estación de servicio y una para la DGPC; además, se elabora un informe técnico sobre la no conformidad, se realiza una reinspección para verificar la calibración y reapertura de las bombas, cuyo tiempo de respuesta depende del propietario (entre uno y tres días), y en cuanto a la calidad, se espera el resultado del laboratorio para decidir si se continúa con el proceso legal o se archiva el caso. **Ver anexo 2 y anexo 3**

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Asistente del Departamento Verificación y vigilancia de mercado, Encargado de Archivo DGPC

9.4 Si se está conforme, el expediente se archiva; en caso contrario, se remite al Departamento Legal de la DGPC para continuar con el trámite

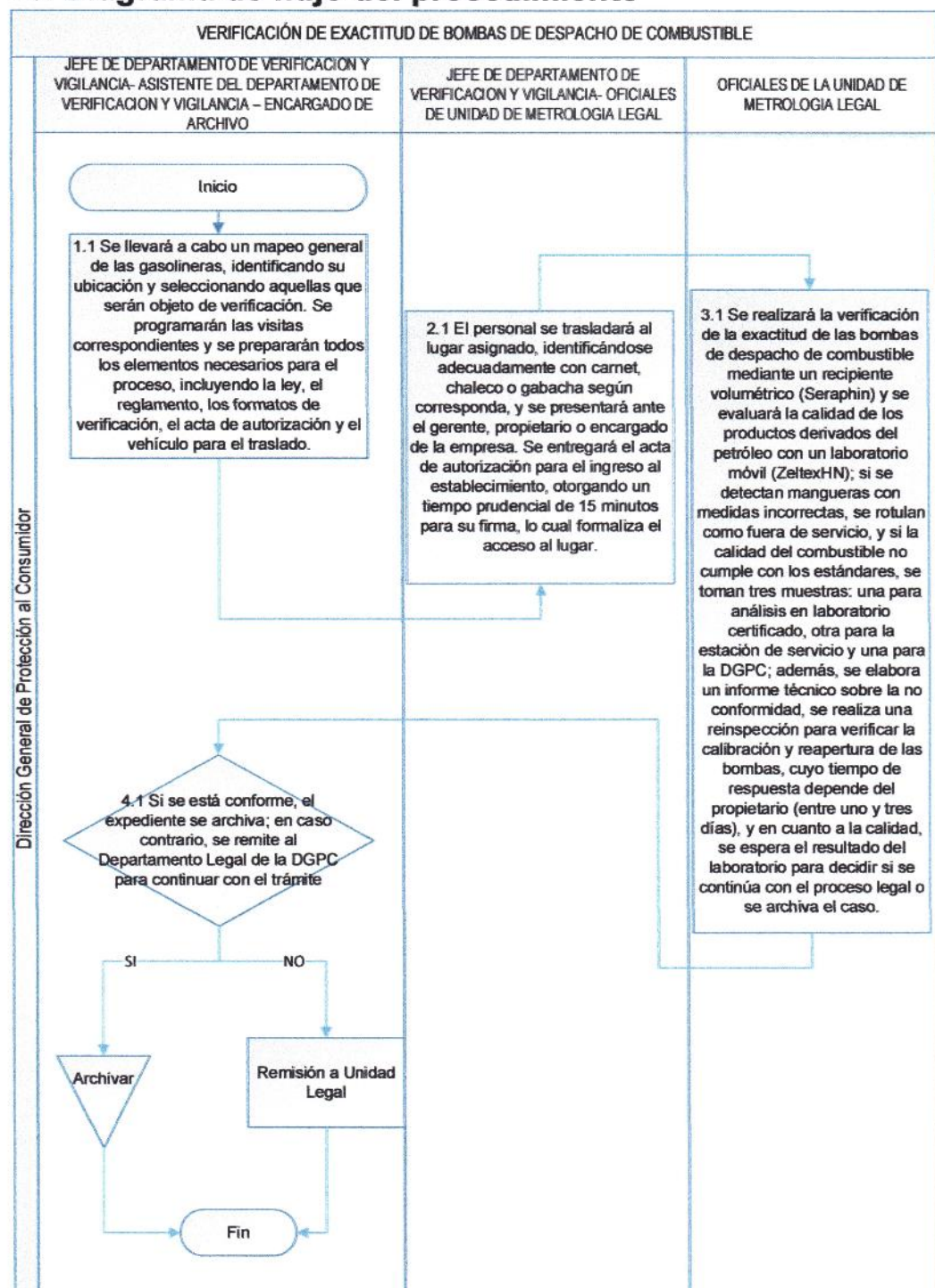
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Clasificar las zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Se llevará a cabo un mapeo general de las gasolineras, identificando su ubicación y seleccionando aquellas que serán objeto de verificación. Se programarán las visitas correspondientes y se prepararán todos los elementos necesarios para el proceso, incluyendo la ley, el reglamento, los formatos de verificación, el acta de autorización y el vehículo para el traslado.	4 horas Una vez al mes	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Coordinador de Hidrocarburos DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de Inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC AOI-DGPC	2.1 El personal se trasladará al lugar asignado, identificándose adecuadamente con carnet, chaleco o gabacha según corresponda, y se presentará ante el gerente, propietario o encargado de la empresa. Se entregará el acta de autorización para el ingreso al establecimiento, otorgando un tiempo prudencial de 15 minutos para su firma, lo cual formaliza el acceso al lugar.	40 min	Jefe de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Unidad de Metrología Legal DGPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	260 de 411

3	Verificar las bombas y calidad del combustible	Realizar la verificación de la exactitud de las bombas de despacho del combustibles		3.1 Se realizará la verificación de la exactitud de las bombas de despacho de combustible mediante un recipiente volumétrico (Seraphin) y se evaluará la calidad de los productos derivados del petróleo con un laboratorio móvil (ZeltexHN); si se detectan mangueras con medidas incorrectas, se rotulan como fuera de servicio, y si la calidad del combustible no cumple con los estándares, se toman tres muestras: una para análisis en laboratorio certificado, otra para la estación de servicio y una para la DGPC; además, se elabora un informe técnico sobre la no conformidad, se realiza una reinspección para verificar la calibración y reapertura de las bombas, cuyo tiempo de respuesta depende del propietario (entre uno y tres días), y en cuanto a la calidad, se espera el resultado del laboratorio para decidir si se continúa con el proceso legal o se archiva el caso.	3 horas	Coordinador Hidrocarburos DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC/ DRPC	AU-DGPC AOI-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
4	Conformidad / no conformidad	Realizar informe técnico	AU-DGPC AOI-DGPC	4.1 Si se está conforme, el expediente se archiva; en caso contrario, se remite al Departamento Legal de la DGPC para continuar con el trámite.	30 MIN	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Asistente de Departamento de verificación y vigilancia Encargado de Unidad Archivo	IRD-DGPC E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

 Secretaría de Desarrollo Económico Formuladora de la Política	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	261 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	262 de 411

11. Gestión del riesgo

		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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-10 VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES										
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		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 óptimas 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
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 OBRERA 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: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025				Fecha: Noviembre del 2025					

 Secretaría de Desarrollo Económico República de Honduras	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	263 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico República de Honduras	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00 Formulario 20 SDE		
MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS					
PROPÓSITO:	Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos				
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
	IMPACTOS				
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	264 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Verificación de Exactitud de Bombas Despacho y Calidad de los Combustibles			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	La Ley de Protección al Consumidor no contempla tema Descentralización.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información solo es brindada al solicitante.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Se maneja la información el archivo de la DGPC de manera física y electrónica.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Si incluye medidas en cumplimiento del PEI

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	265 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCIÓN




AUTORIZACIÓN DGPC 3886 / 2025

_____ de _____ de _____

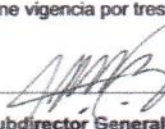
Señores _____

Presente

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

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

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




Director ó Subdirector General

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

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



Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
 Sde.hn
 @SDEHonduras
 sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	266 de 411

ANEXO 2. FORMATO DE ACTA DE INSPECCIÓN



**Secretaría de
Desarrollo
Económico**



ACTA DE INSPECCIÓN

N° DGPC: _____



N° 02529

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

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

	SI	NO	N/A
1 Permisó el acceso a la empresa:			
2 Proporcionó toda la información solicitada:			
3 Libro de quejas debidamente autorizado:			
4 Libro de quejas visible al consumidor:			
5 Precios de los productos visibles al consumidor:			
6 Precios incluyen impuesto sobre venta u otro:			
7 Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:			
8 Ofertas, promociones y publicidad conformes:			
9 Se aplican descuentos conforme a Ley:			
10 Productos vencidos:			
11 Se verificó exactitud de los instrumentos de medición:			
12 Se verificó la calidad de los combustibles:			
13 Se verificó contenido neto de productos:			
14 Verificación de requisitos de etiquetado:			

Se detallan otros hallazgos: _____

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

Nombre del Inspector	Firma	Nombre del Inspector	Firma
Nombre de la persona que atendió	Firma	Sello	



Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
@Sde.hn X@SDEHonduras sde.hn

<http://sde.gob.hn/>

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	267 de 411

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



DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN Y CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA LEGAL



VERIFICACIÓN BOMBAS DE DESPACHO EN ESTACIONES DE SERVICIO

INFORMACIÓN GENERAL

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

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

UBICACIÓN DE BOMBAS

Isla No. 	Isla No. 	Isla No.
Isla No. 	Isla No. 	Isla No.
Isla No. 	Isla No. 	Isla No.

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

OBSERVACIONES: _____

Nombre y firma del Inspector

Nombre y Firma del Inspector

Nombre del Representante
de la Estación de Servicio

Firma y Sello

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-010	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE EXACTITUD DE BOMBAS DESPACHO Y CALIDAD DE LOS COMBUSTIBLES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	268 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

**DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR (DGPC)**

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

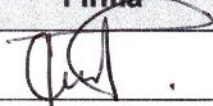
CÓDIGO
PR-DGPC-011

FECHA
NOVIEMBRE 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	270 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Luis Polanco	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado/Metrología Legal	Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Noviembre del 2025	

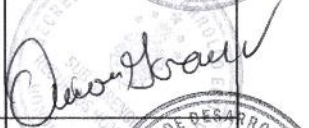
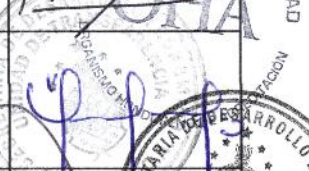
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	271 de 411

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	272 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	273 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	274
2. Alcance del Procedimiento	274
3. Marco Legal del Procedimiento	274
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	274
5. Responsables del Procedimiento	275
6. Insumos del Procedimiento	275
7. Productos o Resultados del Procedimiento	276
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	276
9. Descripción del Procedimiento	277
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	280
11. Gestión del Riesgo	281
12. Elementos Transversales del Procedimiento	284
13. Bibliografía	284
14. Anexos.....	285
15. Control de Cambios al Procedimiento	288

 Secretaría de Desarrollo Económico Subcomisión de Metrología	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	274 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Decreto 043-2013	Reglamento Técnico sobre el Procedimiento Para Determinar La Pérdida De Fluidos En Pollo Entero Congelado
4	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	275 de 411

5. Responsables del procedimiento

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

6. Insumos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	276 de 411

7. Productos o resultados del procedimiento

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

- **Inspección:** Es la acción y efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.
- **Metrología Legal:** Parte de la ciencia de la medición relacionada con los requerimientos establecidos por organismos competentes, concernientes a las mediciones y unidades de medida, así como lo relativo a los instrumentos de medición y los patrones oficiales para su calibración.
- **Reglamento Técnico:** Es el documento en el que se establecen las características de un bien, producto o servicio, así como los procesos y métodos de producción con ellas relacionadas, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicable a dicho bien, producto, servicio, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente de ellas.

Siglas

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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	277 de 411

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado

- 9.1 Realizará un mapeo general de la industria, identificando su ubicación y seleccionando aquellas que serán objeto de verificación. Posteriormente, se programarán las inspecciones correspondientes, siguiendo los procedimientos establecidos para la recolección, recepción y análisis de muestras, utilizando los formatos oficiales, actas de inspección, autorizaciones, vehículos y equipos metrológicos requeridos. **ver Anexo 1 y 2**
- 9.2 Se deberá coordinar con el personal de control de calidad de la industria al menos 24 horas antes de la toma de muestra para evitar inconvenientes, considerando que se trata de un producto perecedero. El personal se trasladará a la industria, se identificará adecuadamente (carnet, chaleco o gabacha) y presentará el acta de autorización al encargado de control de calidad. El procedimiento se aplicará conforme al Acuerdo 043-2013, que regula la determinación de pérdida de fluidos en pollo entero congelado, asegurando también la identificación del lote a muestrear antes de ingresar a la cámara fría.

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado, Oficiales de Unidad de Metrología Legal

- 9.3 Antes de recolectar las muestras, el personal autorizado de la DGPC deberá ingresar al área designada por la empresa para cumplir con las medidas de higiene e inocuidad. Luego, se procederá a recolectar las muestras previamente identificadas según el plan de muestreo para productos preempacados, preferiblemente aquellas almacenadas antes de las 24 horas de su llegada. Cada muestra debe ser identificada y su temperatura medida con termómetro láser, para luego ser colocada en hieleras siguiendo el procedimiento establecido, asegurando la cadena de frío. Las hieleras deben ser embaladas para evitar manipulación y trasladadas al laboratorio de Metrología Legal. Finalmente, se elaborará el acta de inspección y se entregará al encargado de control de calidad.
- 9.4 Antes de recibir las muestras, la persona encargada debe verificar que el laboratorio de Volumen esté en condiciones óptimas, con control de temperatura de $\pm 20^{\circ}\text{C}$ y que el equipo metrológico funcione correctamente. También debe asegurarse de que la hielera esté debidamente embalada y mantenga la cadena de frío. Se debe revisar el formato de recolección de muestras **ver Anexo 3**, confirmando que incluya la fecha de recolección, cantidad, lote de inspección, temperatura y acta correspondiente. Las muestras serán rechazadas si no cumplen con estos requisitos.
- 9.5 Cada muestra debe colocarse en una doble bolsa, ser pesada e identificada, registrando los datos en la hoja de cálculo. Se retira la etiqueta de la industria, se cuelgan las muestras en

 Secretaría de Desarrollo Económico TRANSFORMANDO LA ECONOMÍA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	278 de 411

estructuras metálicas del laboratorio y, tras 8 horas, se monitorea la temperatura en la pechuga, la cual debe mantenerse entre 0 y 4 °C y registrarse en el anexo B. Si cumple con este rango, se retira el pollo de la bolsa, se verifica que no tenga residuos de hielo y se coloca en el congelador para preservar su calidad. El fluido descongelado también debe pesarse y registrarse. Finalmente, se elabora un informe técnico y las muestras se destinan como donación a centros de beneficencia.

Jefe de Verificación y vigilancia de mercado- Encargado de Archivo

9.6 Si los resultados del análisis superan el límite de tolerancia del 12 %, se remitirá la Departamento Legal el cual procederá a requerir a la empresa para tomar las medidas correspondientes. En caso de que los resultados estén dentro del rango permitido, se archivarán las diligencias como parte del cierre del proceso.

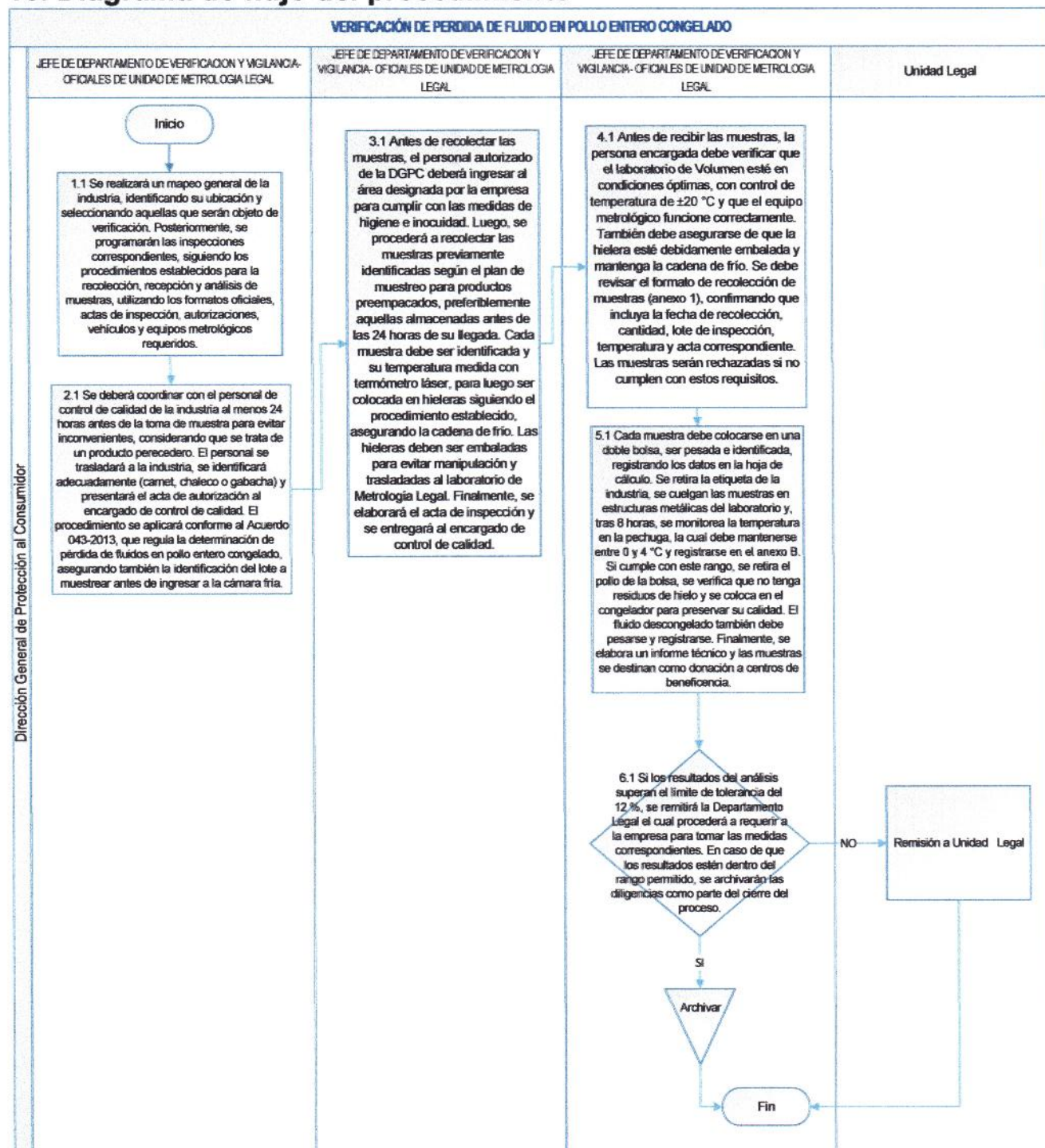
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Clasificar las zonas	Programación y Clasificación de las verificaciones		1.1 Se realizará un mapeo general de la industria, identificando su ubicación y seleccionando aquellas que serán objeto de verificación. Posteriormente, se programarán las inspecciones correspondientes, siguiendo los procedimientos establecidos para la recolección, recepción y análisis de muestras, utilizando los formatos oficiales, actas de inspección, autorizaciones, vehículos y equipos metroológicos requeridos.	4 horas Una vez al año	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Protocolo de inspección	Preparación para realizar las verificaciones	AU-DGPC	2.1 Se deberá coordinar con el personal de control de calidad de la industria al menos 24 horas antes de la toma de muestra para evitar inconvenientes, considerando que se trate de un producto perecedero. El personal se trasladará a la industria, se identificará adecuadamente (camet, chaleco o gabacha) y presentará el acta de autorización al encargado de control de calidad. El procedimiento se aplicará conforme al Acuerdo 043-2013, que regula la determinación de pérdida de fluidos en pollo entero congelado, asegurando también la identificación del lote a muestrear antes de ingresar a la cámara fría.	40 min	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC		PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS
3	Recolectar las Muestras	Realizar la recolección de las muestras en la empresa		3.1 Antes de recolectar las muestras, el personal autorizado de la DGPC deberá ingresar al área designada por la empresa para cumplir con las medidas de higiene e inocuidad. Luego, se procederá a recolectar las muestras previamente identificadas según el plan de muestreo para productos preempacados, preferiblemente aquellas almacenadas antes de las 24 horas de su llegada. Cada muestra debe ser identificada y su temperatura medida con termómetro láser, para luego ser colocada en hieleras siguiendo el procedimiento establecido, asegurando la cadena de frío. Las hieleras deben ser embaladas para evitar manipulación y trasladadas al laboratorio de Metrología Legal. Finalmente, se elaborará el acta de inspección y se entregará al encargado de control de calidad.	2 horas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	AOI-DGPC FR-DGPC	PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	279 de 411

4	Recepcionar las muestras	Verificar que las muestras tomadas en la empresa se encuentren en óptimas condiciones para realizar el análisis respectivo		4.1 Antes de recibir las muestras, la persona encargada debe verificar que el laboratorio de Volumen esté en condiciones óptimas, con control de temperatura de $\pm 20^{\circ}\text{C}$ y que el equipo metroológico funcione correctamente. También debe asegurarse de que la helera esté debidamente entubada y mantenga la cadena de frío. Se debe revisar el formato de recolección de muestras (anexo 1), confirmando que incluya la fecha de recolección, cantidad, lote de inspección, temperatura y acta correspondiente. Las muestras serán rechazadas si no cumplen con estos requisitos.	40 min	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
5	Analizar para determinar la pérdida de fluido en el pollo congelado	Realizar el proceso establecido en el acuerdo 043-2013		5.1 Cada muestra debe colocarse en una doble bolsa, ser pesada e identificada, registrando los datos en la hoja de cálculo. Se retira la etiqueta de la industria, se cuelgan las muestras en estructuras metálicas del laboratorio y, tras 8 horas, se monitorea la temperatura en la pechuga, la cual debe mantenerse entre 0°C y 4°C y registrarse en el anexo B. Si cumple con este rango, se retira el pollo de la bolsa, se verifica que no tenga residuos de hielo y se coloca en el congelador para preservar su calidad. El fluido descongelado también debe pesarse y registrarse. Finalmente, se elabora un informe técnico y las muestras se destinan como donación a centros de beneficencia.	13 horas	Jefe de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC Oficiales de Metrología Legal DGPC	ITP-DGPC	Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
6	Conformidad / No conformidad	Realizar informe técnico	ITP-DGPC	6.1 Si los resultados del análisis superan el límite de tolerancia del 12 %, se remite al Departamento Legal el cual procederá a requerir a la empresa para tomar las medidas correspondientes. En caso de que los resultados estén dentro del rango permitido, se archivarán las diligencias como parte del cierre del proceso.	2 hora	Jefe y personal de Departamento Verificación y Vigilancia de Mercado DGPC, Encargado de Unidad Archivo	E-DGPC	UNIDAD DE ARCHIVO

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	280 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	281 de 411

11. Gestión del riesgo

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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-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 Secretaría 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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	282 de 411

4	Recepcionar las muestras	4.1 No realizar la recepción correctamente	2	2	B	Verificar la calidad de la muestra	Verificar la calidad de la muestra	Ninguno	1	1	B	ACEPTAR
5	Analizar para determinar la pérdida de fluido en el pollo congelado	5.1 No contar con el equipo adecuado y en óptimas condiciones	3	3	A	Verificar que el equipo este en óptimas condiciones	Verificar que el equipo este en óptimas 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: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	283 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCL-TSC/222-00; NCL-TSC/223-00; NCL-TSC/224-00		
	MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE		
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos					
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	284 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Verificación de Pérdida de Fluido en Pollo Entero Congelado			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	La Ley de Protección al Consumidor no contempla tema Descentralización.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información solo es brindada al solicitante.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Se maneja la información en el archivo de la DGPC de manera física y electrónica.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?	X		Si incluye medidas en cumplimiento del PEI

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la Corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022.
3. SDE- Secretaría de Desarrollo Económico, Reglamento Técnico sobre el Procedimiento Para Determinar La Pérdida De Fluidos En Pollo Entero Congelado, Honduras.

 Secretaría de Desarrollo Económico Gobierno de la República	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	285 de 411

14. Anexos

ANEXO 1.FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCIÓN




Nº 03786

AUTORIZACIÓN DGPC 3086 / 2025

de de

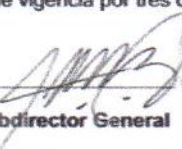
Señores _____

Presente

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

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

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




Director ó Subdirector General

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

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



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

 Sde.hn
  @SDEHonduras
  sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

 Secretaría de Desarrollo Económico Subcomisión de Reg. 2017	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	286 de 411

ANEXO 2. FORMATO DE ACTA DE INSPECCIÓN


Secretaría de
Desarrollo
Económico
Subcomisión de Reg. 2017


ACTA DE INSPECCIÓN
 N° DGPC _____


 N° 02529

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

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

1	Permitió el acceso a la empresa:	SI	NO	N/A
2	Proporcionó toda la información solicitada:	SI	NO	N/A
3	Libro de quejas debidamente autorizado:	SI	NO	N/A
4	Libro de quejas visible al consumidor:	SI	NO	N/A
5	Precios de los productos visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
6	Precios incluyen impuesto sobre venta u otro:	SI	NO	N/A
7	Formas de pago aceptadas, visibles al consumidor:	SI	NO	N/A
8	Ofertas, promociones y publicidad conformes:	SI	NO	N/A
9	Se aplican descuentos conforme a Ley:	SI	NO	N/A
10	Productos vencidos:	SI	NO	N/A
11	Se verificó exactitud de los instrumentos de medición:	SI	NO	N/A
12	Se verificó la calidad de los combustibles:	SI	NO	N/A
13	Se verificó contenido neto de productos:	SI	NO	N/A
14	Verificación de requisitos de etiquetado:	SI	NO	N/A

Se detallan otros hallazgos: _____

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

Nombre del Inspector	Firma	Nombre del Inspector	Firma
Nombre de la persona que atendió		Firma	Sello


 Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
 Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
 Sde.hn X @SDEHonduras @sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSEJO NACIONAL DE LA INDUSTRIA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	287 de 411

ANEXO 3.FORMATO DEL PROCESO DE ANÁLISIS DE LA PERDIDA DE FLUIDO DE POLLO ENTERO CONGELADO

Secretaría de Desarrollo Económico	Procedimiento para Toma de Muestras y Transporte de Contenido Neto en Pollo Congelado	Revisión: 01 Fecha: 20/10/16 N° de páginas: 1 Código:
---------------------------------------	--	--

ANEXO #1
Formato de Remisión de Muestra

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

Temperatura de las muestras

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

Firma Oficial: qui toma la muestra _____ Firma representante de la Empresa _____

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-011	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA PERDIDA DE FLUIDO EN POLLO ENTERO CONGELADO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	288 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	



Secretaría de
Desarrollo
Económico
Calidad de Vida



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS

**CÓDIGO
PR-DGPC-012**

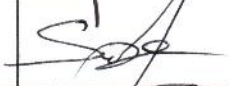
**FECHA
NOVIEMBRE 2025**



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	290 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Víctor Valeriano	Encargado de la Unidad de Análisis de Mercado	Análisis de Precios	Noviembre del 2025	

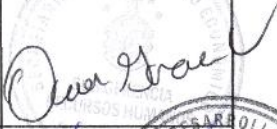
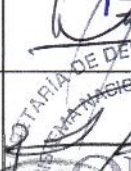
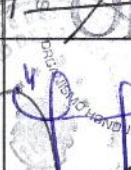
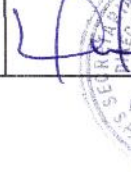
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	 

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	 
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	 
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	 
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	 

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	291 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Emp. y Com.	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	292 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Secretaría de la Presidencia	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	293 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	294
2. Alcance del Procedimiento	294
3. Marco Legal del Procedimiento	294
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	294
5. Responsables del Procedimiento	295
6. Insumos del Procedimiento	295
7. Productos o Resultados del Procedimiento	295
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	296
9. Descripción del Procedimiento	297
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	302
11. Gestión del Riesgo	303
12. Elementos Transversales del Procedimiento	307
13. Bibliografía	307
14. Anexos.....	308
15. Control de Cambios al Procedimiento	313

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Estadística	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	294 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento se orienta para la toma de decisiones relacionadas en el control de la seguridad alimentaria y otros sectores de importancia en el país.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	295 de 411

5. Responsables del procedimiento

Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Coordinar las verificaciones de oficio con el objetivo de verificar el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento a los proveedores de bienes y servicios que comercializan en el mercado nacional.
Departamento de Verificación y Vigilancia de Mercado	Inspectores DGPC-DRPC	Ejecutar las Inspecciones diarias en las empresas programas, verificando el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor
Unidad de Análisis de Mercado	Analista de precios DGPC/DRPC	Recopilar y generar información que permita conocer el comportamiento de productos de consumo popular para planificar el alcance de la seguridad alimentaria en el país; así mismo identificar comportamientos irregulares del mercado que puedan estar siendo causados por actividades especulativas que causen distorsión en las relaciones comerciales

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	296 de 411

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

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	297 de 411

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

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

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

Muestreo de precios de venta al consumidor final en mercados, supermercados, ferias de agricultor, tiendas, farmacias y ferreterías de los productos de la canasta básica, materiales de construcción, medicamentos, útiles escolares e industria. **Ver anexo 1**

Analista de Precios

9.1 Crear un historial semanal, mensual y anual de los precios en mercados, supermercados y ferias.

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	298 de 411

9.2 Actualización semanal de precios de

CBA

9.3 Análisis e interpretación de precios de CBA

9.4 Análisis e interpretación de precios de CBA semanalmente. **Ver anexo 2**

Analista de Precios / inspectores

9.5 Sondeo de precios de la carreta de construcción

9.6 Digitalizar y comparar los precios de los productos de la carreta de la construcción.

9.7 Sondeo de precios de los medicamentos y Digitalizar y comparar los precios de los medicamentos.

9.8 Sondeo de precios de útiles de temporada escolares y Digitalizar y comparar los precios de los útiles escolares.

Analista de Precios

9.9 Comparativo de precios con los precios de La Ahorro-Feria del Pueblo y Digitalización de precios, Análisis e interpretación de precios

9.10 Se unifican los comparativos de precios entre mercados, supermercados y ferias del agricultor con el fin de obtener una visión integral del comportamiento del costo de los productos. Esta información se consolida en un informe semanal que analiza las variaciones de precios de la Canasta Básica Alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula, permitiendo identificar tendencias, alertar sobre incrementos significativos y apoyar la toma de decisiones en materia económica y social.

9.11 Se actualiza semanalmente el costo de los 30 principales productos de la Canasta Básica Alimentaria (CBA), desglosado por rubro y por ciudad, con el fin de monitorear las variaciones de precios. Además, se realiza un promedio mensual basado en los precios recopilados en mercados, supermercados y ferias del agricultor durante las cuatro semanas, lo que permite obtener una visión más precisa del comportamiento del costo. Finalmente, esta información se consolida en un informe mensual que analiza las tendencias y fluctuaciones de la CBA, facilitando la toma de decisiones en materia económica y social. **Ver anexo 3, 4 y 5**

9.12 Se actualizan los costos de la Canasta Básica Alimentaria (CBA) con base en la información proporcionada por instituciones clave como la Secretaría de Trabajo, el Banco Central, COHEP y la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE), lo que garantiza la confiabilidad de los datos. A partir de esta información, se elabora un informe mensual comparativo entre instituciones, que permite analizar las diferencias en los cálculos del costo de la CBA y facilita la toma de decisiones en políticas económicas y sociales.

9.13 Se recopila información sobre el costo de la Canasta Básica Alimentaria (CBA) a partir de las páginas oficiales de los entes de Protección al Consumidor de los países centroamericanos. Esta información se convierte a la moneda nacional de cada país utilizando el tipo de cambio del dólar y posteriormente se transforma a lempiras para facilitar la comparación. Finalmente, se elabora un

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	299 de 411

informe que analiza la variación del costo de la CBA en Centroamérica y República Dominicana, permitiendo identificar tendencias regionales y apoyar decisiones en materia de política económica y social.

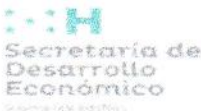
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recolectar información en levantamiento de precios	Recolección de Datos		1.1 Muestreo de precios de venta al consumidor final en mercados, supermercados, ferias de agricultor, tiendas, farmacias y ferreterías de los productos de la canasta básica, materiales de construcción, medicamentos, útiles escolares e industria	2 días	Jefe de Departamento de verificación y vigilancia de mercado DGPC Inspectores DGPC/DRPC		Departamento de Verificación y vigilancia de mercado
2	Digitalizar datos	Creación de base datos		2.1 Crear un historial semanal, mensual y anual de los precios en mercados, supermercados y ferias.	2 días	Analista de Precios DGPC/DRPC		Unidad de Análisis de Mercado
3	Reportar comparativo de precios de productos esenciales de la canasta básica Alimentaria por Rubros en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	Elaboración de comparativo		3.1 Actualización semanal de precios de CBA y Análisis e interpretación de precios de CBA	2 días	Analista de precios DGPC/DRPC	RCPPECB-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
4	Calcular del costo de la canasta básica alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula.	Elaboración de comparativo		4.1 Análisis e interpretación de precios de CBA semanalmente.	1 hora	Analista de precios DGPC/DRPC	CCCBA-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
5	Comparativo quincenal de precios de los productos de la carreta de la construcción.	Elaboración de comparativo		5.1 Sondeo de precios de la carreta de construcción y Digitalizar y comparar los precios de los productos de la carreta de la construcción.	1 hora	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	CQPPCC-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
6	Comparativo quincenal de precios de medicamentos.	Elaboración de comparativo		6.1 Sondeo de precios de los medicamentos y Digitalizar y comparar los precios de los medicamentos.	6 hora	Inspector DGPC Analista de precios DGPC	CQPM-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
7	Comparativo semestral de precios de útiles escolares.	Elaboración de comparativo		7.1 Sondeo de precios de útiles de temporada escolares y Digitalizar y comparar los precios de los útiles escolares.	7 horas	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	CSPUE-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	300 de 411

8	Cuadro comparativo de Precios de la Ahorro-feria del Pueblo ubicada en Tegucigalpa.	Elaboración de comparativo		8.1 Comparativo de precios con los precios de La Ahorro-Feria del Pueblo y Digitalización de precios. Análisis e interpretación de precios	3 días	Analista de precios DGPC	CCPAFP-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
9	Comparativo quincenal de precios de Productos Agrícolas (Fertilizantes)	Elaboración de comparativo		9.1 Sondeo de precios de Productos agrícolas y Digitalizar y comparar los precios de los Productos Agrícolas.	7 horas	Inspectores DGPC Analista de precios DGPC	CQPPA-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
10	Comparativo Semanal de precios de Tegucigalpa y San Pedro Sula	Elaboración de comparativo		10.1 Se unifican los comparativos de precios entre mercados, supermercados y ferias del agricultor con el fin de obtener una visión integral del comportamiento del costo de los productos. Esta información se consolida en un informe semanal que analiza las variaciones de precios de la Canasta Básica Alimentaria en Tegucigalpa y San Pedro Sula, permitiendo identificar tendencias, alertar sobre incrementos significativos y apoyar la toma de decisiones en materia económica y social.	8 horas	Analista de precios DGPC	CSP-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMERICA CENTRAL
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	301 de 411

11	Informe Mensual del costo promedio de CBA en TGU y SPS	Elaboración de informe	11.1 Se actualiza semanalmente el costo de los 30 principales productos de la Canasta Básica Alimentaria (CBA), desglosado por rubro y por ciudad, con el fin de monitorear las variaciones de precios. Además, se realiza un promedio mensual basado en los precios recopilados en mercados, supermercados y ferias del agricultor durante las cuatro semanas, lo que permite obtener una visión más precisa del comportamiento del costo. Finalmente, esta información se consolida en un informe mensual que analiza las tendencias y fluctuaciones de la CBA, facilitando la toma de decisiones en materia económica y social.	8 horas	Analista de precios DGPC	IMCPCBA-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
12	Comparativo mensual del costo de CBA Interinstitucional	Elaboración de comparativo	12.1 Se actualizan los costos de la Canasta Básica Alimentaria (CBA) con base en la información proporcionada por instituciones clave como la Secretaría de Trabajo, el Banco Central, COHEP y la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE), lo que garantiza la confiabilidad de los datos. A partir de esta información, se elabora un informe mensual comparativo entre instituciones, que permite analizar las diferencias en los cálculos del costo de la CBA y facilita la toma de decisiones en políticas económicas y sociales.	8 horas	Analista de precios DGPC	CMCCBAI-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado
13	Comparativo Mensual de costo de la CBA en Centroamérica y República Dominicana	Elaboración de comparativo	13.1 Se recopila información sobre el costo de la Canasta Básica Alimentaria (CBA) a partir de las páginas oficiales de los entes de Protección al Consumidor de los países centroamericanos. Esta información se convierte a la moneda nacional de cada país utilizando el tipo de cambio del dólar y posteriormente se transforma a lempiras para facilitar la comparación. Finalmente, se elabora un informe que analiza la variación del costo de la CBA en Centroamérica y República Dominicana, permitiendo identificar tendencias regionales y apoyar decisiones en materia de política económica y social.	8 horas	Analista de precios DGPC	CMCCBACRD-DGPC	Unidad de Análisis de Mercado

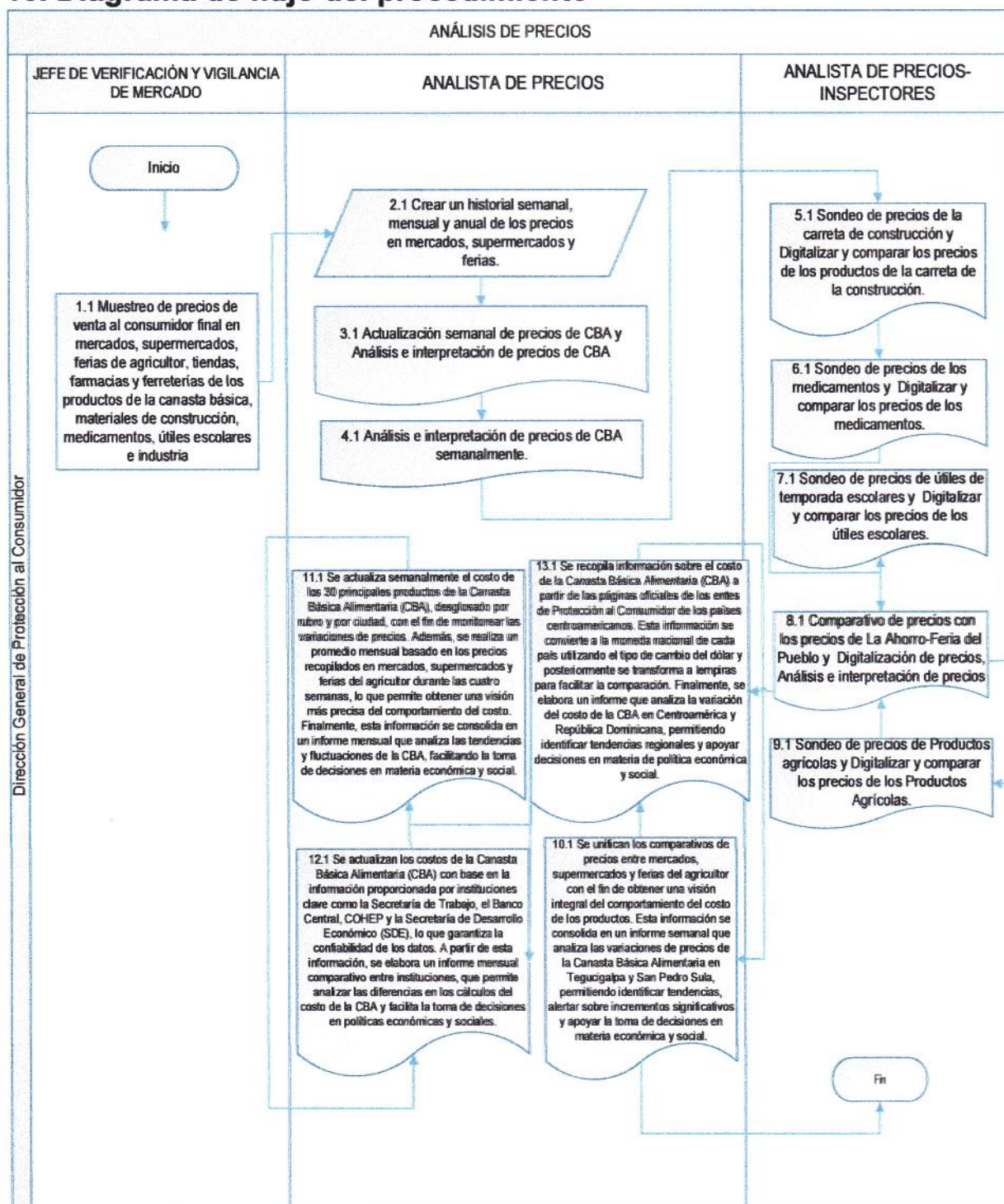
	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	303 de 411

11. Gestión del riesgo

		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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-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	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	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

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-012 Versión 2.0	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 302 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



 Secretaría de Desarrollo Económico Subcomisión de Regulatorio	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	304 de 411

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	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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	305 de 411

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 República 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 Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	306 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DEL ESTADO DE GUATEMALA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI.TSC/222-00; NCI.TSC/223-00; NCI.TSC/224-00 Formulario 29 SDE		
MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS					
PROPÓSITO:		Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos			
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
		IMPACTOS			
ZONA DE RIESGO:					
B Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	307 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la Corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	308 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE INSPECCIÓN


 Secretaría de
Desarrollo
Económico
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA


HONDURAS
REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL

Nº 03786

AUTORIZACIÓN DGPC 3886 / 2025

_____ de _____ de _____

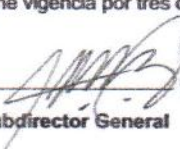
Señores _____

Presente

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

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

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





Director ó Subdirector General

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

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


 Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
 Sde.hn X @SDEHonduras sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	309 de 411

ANEXO 2. FORMATO DE RECOLECCIÓN DATOS CANASTA BASICA



DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE VERIFICACION Y VIGILANCIA DE MERCADO
FORMATO DE PRECIOS DIARIOS



Plaza: _____

Establecimiento: _____

Fecha: _____

No. Oficio: _____

Inspector: _____

Inspector: _____

CANASTA BÁSICA ALIMENTARIA						
No.	Unidad de medida	Productos	Presentación actual	Marca	Precio	Observaciones
1	libra	Tajo de Res				
2	libra	Costilla de Res regular				
3	libra	Costilla de Cerdo regular				
4	libra	Pollo entero congelado sin menudos				
5	libra	Pescado Blanco				
6	libra	Leche entera en polvo				
7	libra	Leche pasteurizada fluida en bolsa				
8	libra	Mantequilla Crema				
9	libra	Queso blanco fresco				
10	cartón 30 uds	Huevo Mediano				
11	libra	Cebolla amarilla				
12	libra	Tomate Pera				
13	libra	Papas				
14	libra	Yuca				
15	libra	Repollo				
16	unidad	Plátano maduro				
17	libra	Naranja Dulce				
18	libra	Banano maduro				
19	libra	Frijol rojo a granel				
20	libra	Arroz clasificado a granel				
21	libra	Espagueti				
22	libra	Azúcar Blanca				
23	libra	Café Molido				
24	libra	Salsa de Tomate				
25	libra	Aceite Vegetal				
26	libra	Manteca comestible de origen Vegetal				
27	libra	Sal común de mesa Yodada				
28	libra	Tortilla de Maiz				
29	libra	Pan molde blanco				
30	473 ml	Jugo de Naranja				

Nombre del encuestado: _____

Firma del encuestado: _____

Observaciones: _____

 Secretaría de Desarrollo Económico CONVINO 2014-2018	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	310 de 411

ANEXO 3. FORMATO DE RECOLECCIÓN DATOS GRANO BASICO



**DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO
FORMATO DE PRECIOS DIARIOS**



Plaza: _____ No. Oficio: _____
 Establecimiento: _____ Inspector: _____
 Fecha: _____ Inspector: _____

GRANOS BÁSICOS						
No.	Unidad de medida	Productos	Presentación actual	Marca	Precio	Observaciones
1	LIBRA	Frijol negro		A granel		
2		Frijol rojo		A granel		
3		1400 g Frijol rojo pre empacado		Ahorro Max		
4		454 g Frijol rojo pre empacado		Don Pablo		
5		1400 g Frijol rojo pre empacado		Don Pablo		
6	LIBRA	Arroz Clasificado pesado		A granel		
7		454 g Arroz blanco pre empacado		Manhattan		
8		3.86 Lb Arroz blanco pre empacado		Don Chano		
9		350 g Arroz blanco pre empacado		El Progreso		
10		350 g Arroz blanco pre empacado		Mir Dieck		
11		350 g Arroz blanco pre empacado		Diplomatico		
12		libra Arroz Precocido pesado		A granel		
13		350 g Arroz Escaldado Pre empacado		Mir Dieck		
14		libra Arroz Escaldado Pre empacado		Manhattan		
15		350 g Arroz Escaldado Pre empacado		El Progreso		
16	LIBRA	Harina de trigo		La Rosa		
17		libra Harina de trigo		El Gallo		
18		5 libras Harina de trigo		Manhattan		
19		454 g Harina de trigo		Doña Blanca		
20		libra Harina de maíz		Maseca		
21		1820 g Harina de maíz		Maseca		
22		1360.8 g 3 libras Harina de maíz		Maseca		
23		410 g Harina de maíz		Del Comal		
24		2 libras Harina de maíz		Del Comal		
25		4 libras Harina de maíz		Del Comal		
26		454 g Harina de maíz		Selecta		
27		4 libras Harina de maíz		Selecta		
28		libra Harina de maíz		Maturave		
29		2 libras Harina de maíz		Maturave		

Nombre del encuestado: _____

Observaciones: _____

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	311 de 411

ANEXO 4. FORMATO DE RECOLECCIÓN DATOS CARNES Y VICERAS



DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO
FORMATO DE PRECIOS DIARIOS



Plaza: _____

Establecimiento: _____

Fecha: _____

No. Oficio: _____

Inspector: _____

Inspector: _____

CÁRNICOS RES, CERDO, POLLO Y EMBUTIDOS						
No.	Unidad de medida	Productos	Presentación actual	Marca	Precio	Observaciones
1	RES	libra Tajo de res				
2		libra Bistec de res				
3		libra Costilla de res				
4		libra Carne molida de res normal				
5		libra Carne para asar de res				
6		libra Lomo de res				
7	CERDO	libra Tajo de cerdo				
8		libra Costilla de cerdo				
9		libra Chuleta de pierna de cerdo				
10		libra Chuleta de lomo de cerdo				
11		libra Carne molida de cerdo normal				
12		libra Lomo de cerdo				
13	DESPUÉS COMESTIBLES	libra Hígado de res				
14		libra Mondongo con pata				
15		libra Mondongo sin pata				
16		libra Patas de cerdo				
Firma de derivados Carne				Nombre del puesto		
17	POLLO	libra Pollo norteño sin menudos				
18		libra Pollo rey sin menudos				
19		libra Pollo cortijo sin menudos				
20		libra Pierna de pollo				
21		libra Pechuga de pollo				
22		libra Alas de pollo				
23		libra Menudos de pollo				
Firma de derivados del Pollo				Nombre del puesto		
24	EMBUTIDOS	libra Chorizo extremeño Delicia				
25		libra Hot dog Delicia				
26		libra Mortadela Delicia				
27		libra Jamon Delicia				
28		libra Chorizo extremeño Europea				
29		libra Hot dog Europea				
30		libra Mortadela Europea				
31		libra Jamon Europea				
Firma de Embutidos				Nombre del puesto		
Observaciones: _____						

 Secretaría de Desarrollo Económico Calidad de Vida y Seguridad	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA ESPERANZA
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	312 de 411

ANEXO 5. FORMATO DE RECOLECCIÓN DATOS LACTEOS



DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA DE MERCADO FORMATO DE PRECIOS DIARIOS



Plaza: _____ No. Oficio: _____
 Establecimiento: _____ Inspector: _____
 Fecha: _____ Inspector: _____

LACTEOS						
No.	Unidad de medida	Productos	Presentación actual	Marca	Precio	Observaciones
1	LECHE	0.946 ML Leche pasteurizada en bolsa		Sula		
2		0.473 ML Leche pasteurizada en bolsa		Sula		
3		0.946 ML Leche pasteurizada en bolsa		Leyde		
4		0.473 ML Leche pasteurizada en bolsa		Leyde		
5	DERIVADOS DE LA LECHE	libra Mantequilla rala				
6		libra Mantequilla crema				
7		libra Mantequilla escurrida				
8		libra Mantequilla Artesanal Pura				
9		libra Cuajada				
10		libra Quesillo de jugo				
11		libra Quesillo Crema				
12		libra Queso fresco				
13		libra Queso fresco Santa Elena				
14		libra Queso semi seco				
15		libra Queso seco				
16		libra Queso con chile				
17		libra Queso frijolero				
18		libra Queso Ahumado				
19		libra Requesón				

Nombre del puesto: _____

Nombre del encuestado: _____ Firma del encuestado: _____
 Observaciones: _____

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-012	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	313 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO

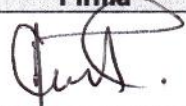
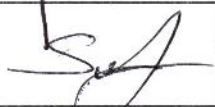
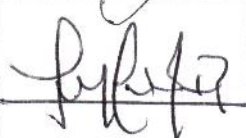
**CÓDIGO
PR-DGPC-013**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	315 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres (Apoyo)	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco (Apoyo)	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Fany Cárcamo	Jefe del Departamento de Reglamentación Técnica	Departamento de Reglamentación Técnica	Noviembre del 2025	

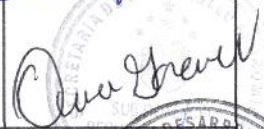
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	 

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	 
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	 
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	 

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	316 de 411

Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	
Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	317 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS LA PAZ EN LA DIVERSIDAD
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	318 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento.....	319
2. Alcance del Procedimiento	319
3. Marco Legal del Procedimiento	319
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	319
5. Responsables del Procedimiento	320
6. Insumos del Procedimiento	320
7. Productos o Resultados del Procedimiento	320
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	321
9. Descripción del Procedimiento	322
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	327
11. Gestión del Riesgo	328
12. Elementos Transversales del Procedimiento	334
13. Bibliografía	334
14. Anexos.....	335
15. Control de Cambios al Procedimiento	342

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	319 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

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

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Legislativo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto Ejecutivo No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS LA PASADORA DEL FUTURO
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	320 de 411

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Institución Pública	Personal Técnico de cada institución participante	Presentación de un plan anual de elaboración de Reglamentos Técnicos Hondureños y participación en los comités técnicos de interés.
Secretaría Técnica de la CIRT	Jefe y técnicos del Departamento de Reglamentación Técnica DGPC	La secretaria técnica del CIRT realiza las funciones administrativas de acuerdo con lo previsto en el Reglamento y en el ejercicio de sus funciones deberá mantener siempre una estricta neutralidad. Según lo establece en el Acuerdo 077-2018 del Reglamento Interno para la Organización y funcionamiento de la CIRT.

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS LA PAZ EN LA DIVERSIDAD
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	321 de 411

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

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

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS La Patria de la Libertad y la Justicia
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	322 de 411

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Institución Pública

9.1 Las entidades con atribuciones reglamentarias elaboran su correspondiente Plan Anual de Reglamentación Técnica, en el cual incorporan los nombres de los anteproyectos de reglamentos técnicos que en atención a la identificación de las necesidades se deben elaborar y poner en vigencia, durante el último trimestre del año en curso, con la finalidad que la CIRT incluya dichas solicitudes de reglamentación en el Plan

Personal Técnico de cada institución participante

9.2 La entidad interesada debe realizar un análisis y evaluación previa para determinar la necesidad de elaboración de RTH y si existen alternativas que pudieran dar solución al problema planteado. Este análisis deberá incluir la identificación del problema, la definición de los objetivos a alcanzar, alternativas a considerar, análisis de la legalidad, evaluación del impacto regulatorio.

Ver anexo 1.

Técnicos de área de reglamentación y normalización de las entidades públicas

9.3 La entidad de la administración pública interesada redacta un borrador de anteproyecto de RTH siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños.

Institución pública, Secretaría Técnica de la CIRT

9.4 La entidad de la administración pública presenta ante la Secretaría Técnica de la CIRT la solicitud para elaborar el Reglamento Técnico Hondureño (RTH), y esta Secretaría verifica que los documentos cumplan con los requisitos establecidos en el formato F5-CIRT, además de asegurarse de que el anteproyecto del RTH esté estructurado y redactado conforme a la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños. **ver Anexo 2**

Secretaría Técnica de la CIRT

9.5 En base al listado de posibles participantes por sector en el CTR (F4-CIRT), la Secretaría Técnica enviará el formato de voto sobre el anteproyecto de RTH (F6-CIRT) y recogerá el formato lleno. La Secretaría Técnica consolida la información en el Cuadro de resultado de la votación sobre un anteproyecto de RTH. (F7-CIRT).

Secretaría Técnica de la CIRT, Miembros del Comité Técnico de Trabajo

9.6 La Secretaría Técnica de la CIRT convoca a reunión enviando a los miembros, copia electrónica de la documentación y el cuadro de votación sobre el anteproyecto de RTH; si la documentación no cumple con los requisitos, se informa a la entidad interesada que su propuesta

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	323 de 411

no es aceptada y el proceso se detiene, mientras que, si la documentación es conforme, se le comunica que su propuesta ha sido aceptada y el proceso continúa.

Secretaría Técnica de la CIRT

9.7 La Secretaría Técnica convoca a las personas designadas por las instituciones interesadas en participar del Comité Técnico de Reglamentación (CTR) a través del formato de Primera convocatoria (F8-CIRT) La Secretaría Técnica de la CIRT previamente se reunirá con la entidad interesada para delegarle la responsabilidad de coordinar y administrar los trabajos operativos del CTR según lo establecido en el Reglamento interno del CTR.

Secretaría Técnica de la CIRT / miembros del comité técnico de trabajo

9.8 Durante la primera reunión del Comité Técnico de Reglamentación (CTR), se realiza una inducción sobre buenas prácticas de reglamentación, el uso de la guía para estructurar y redactar Reglamentos Técnicos Hondureños (RTH), el procedimiento para su emisión y actualización, y el reglamento interno del CTR; en la segunda reunión se aprueba el plan de trabajo y se revisa y discute el anteproyecto de RTH; una vez finalizado el trabajo, los miembros del CTR firman el acta de entrega y cada página del proyecto original, el cual, junto con una copia electrónica, se entrega a la Secretaría Técnica de la CIRT para integrarse al expediente correspondiente.

Secretaría Técnica de la CIRT

9.9 Recibida la documentación, la Secretaría Técnica de la CIRT envía la solicitud de Notificación Internacional (F13-CIRT) y copia del proyecto de RTH a la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial, quien remite la notificación al comité correspondiente de la OMC; posteriormente, se consolidan las observaciones recibidas en la consulta pública y notificación internacional (F17-CIRT) y se entregan al secretario del CTR, donde los miembros analizan y aprueban o rechazan dichas observaciones con base técnica, incorporando las aceptadas al proyecto de RTH; finalmente, se firma el Acta de Cierre (F18-CIRT) y cada página del proyecto modificado, dando por aceptado el documento, que se integra al expediente oficial.

9.10 La Secretaría Técnica convoca a los miembros de la CIRT a una reunión en la que se decide si procede la aprobación del RTH; en caso afirmativo, dicha aprobación se consigna en el Acta de Aprobación de Proyecto de RTH (F19-CIRT). **ver Anexo 3**

9.11 La Secretaría Técnica enviará una notificación oficial acompañado del RTH a la entidad de la administración pública que realizó la solicitud para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

9.12 La actualización de un RTH inicia como una nueva solicitud de RTH. Cada RTH debe estar sujeto a revisión sistemática a partir de un año posterior a su publicación para determinar si se debería ratificar, modificar o abrogar. La actualización se debe realizar dentro de un periodo no mayor a 5 años a partir su publicación.

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de Economía	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS LA PAZ EN LA MEDIOCA
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	324 de 411

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Elaborar Plan Anual de Reglamentación Técnica	Planificación anual		1.1 Las entidades con atribuciones reglamentarias elaboran su correspondiente Plan Anual de Reglamentación Técnica, en el cual incorporan los nombres de los anteproyectos de reglamentos técnicos que en atención a la identificación de las necesidades se deben elaborar y poner en vigencia, durante el último trimestre del año en curso, con la finalidad que la CIRT incluya dichas solicitudes de reglamentación en el Plan	60 días	Institución Pública	PART-DGPC	Instituciones Publicas
2	Analizar y Evaluación Previa (Ex Ante)	Evaluación previa	PEARTH-DGPC	2.1 La entidad interesada debe realizar un análisis y evaluación previa para determinar la necesidad de elaboración de RTH y si existen alternativas que pudieran dar solución al problema planteado. Este análisis deberá incluir la identificación del problema, la definición de los objetivos a alcanzar, alternativas a considerar, análisis de la legalidad, evaluación del impacto regulatorio	10 días	Personal técnico de la entidad reguladora	PEARTH-DGPC	Instituciones Publicas
3	Elaborar Anteproyecto de RTH	Revisión de lineamientos establecidos en la guía para la estructuración y redacción de Reglamentos Técnicos	PEARTH-DGPC	3.1 La entidad de la administración pública interesada redacta un borrador de anteproyecto de RTH siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños.	40 días	Técnicos de área de reglamentación y normalización de las entidades públicas	PEARTH-DGPC	Instituciones Publicas
4	Admitir solicitud de RTH por la CIRT	Admisión de reglamento	PEARTH-DGPC	4.1 La entidad de la administración pública presenta ante la Secretaría Técnica de la CIRT la solicitud para elaborar el Reglamento Técnico Hondureño (RTH), y esta Secretaría verifica que los documentos cumplan con los requisitos establecidos en el formato F5-CIRT, además de asegurarse de que el anteproyecto del RTH esté estructurado y redactado conforme a la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños.	15 días	Institución pública Secretaría Técnica de la CIRT	PEARTH-DGPC	Instituciones Publicas

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSEJO DE LA RAZA Y LA CULTURA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS LA PAZ EN LA DIVERSIDAD
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	325 de 411

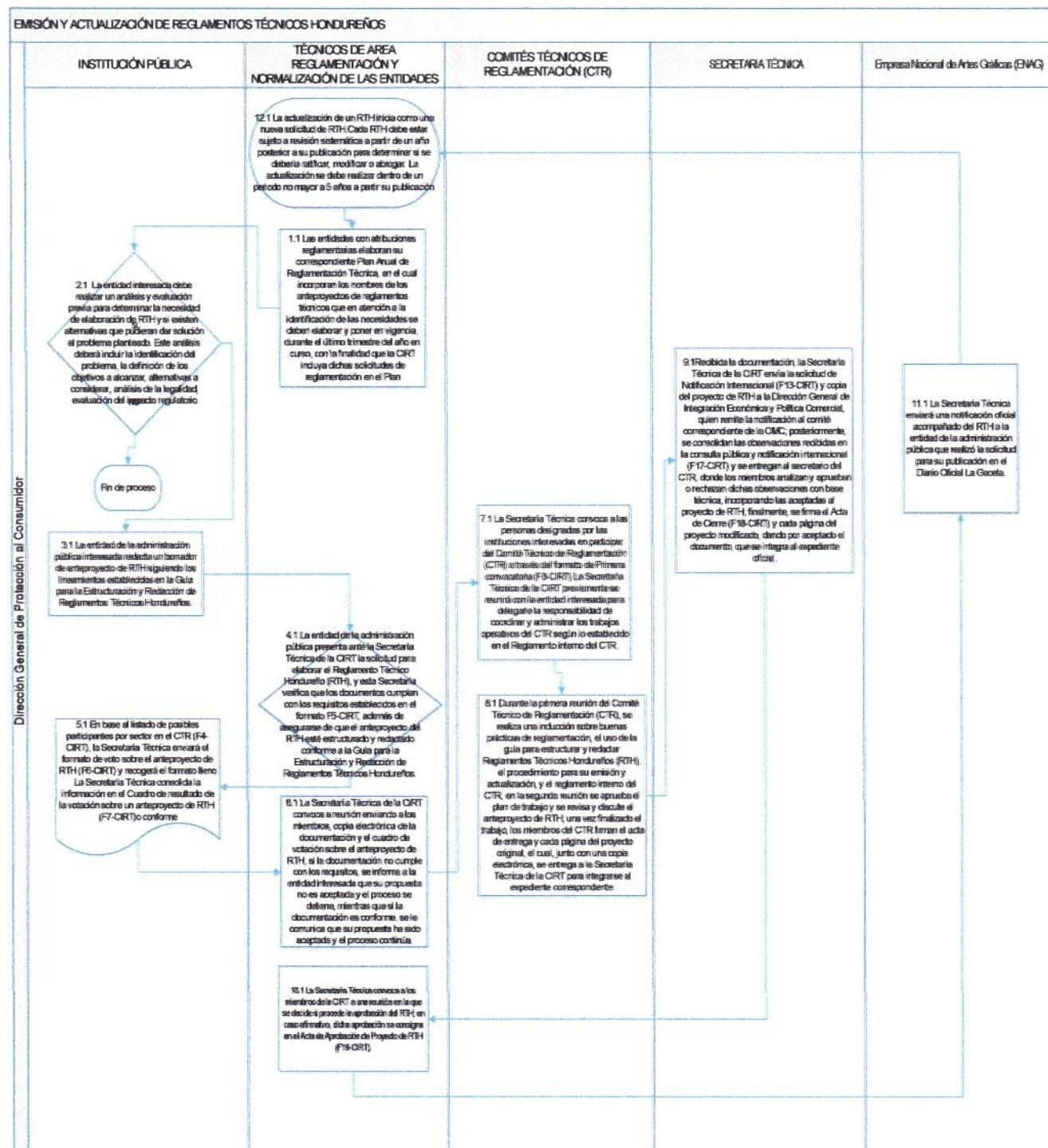
5	Votación sobre el anteproyecto de RTH	Etapas de votación del reglamento	PEARTH-DGPC	5.1 En base al listado de posibles participantes por sector en el CTR (F4-CIRT), la Secretaría Técnica enviará el formato de voto sobre el anteproyecto de RTH (F6-CIRT) y recogerá el formato lleno. La Secretaría Técnica consolida la información en el Cuadro de resultado de la votación sobre un anteproyecto de RTH. (F7-CIRT)	5 días	Secretaría Técnica de la CIRT	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
6	Convocar a reunión CIRT	Convocatoria al CIRT	PEARTH-DGPC	6.1 La Secretaría Técnica de la CIRT convoca a reunión enviando a los miembros, copia electrónica de la documentación y el cuadro de votación sobre el anteproyecto de RTH; si la documentación no cumple con los requisitos, se informa a la entidad interesada que su propuesta no es aceptada y el proceso se detiene, mientras que si la documentación es conforme, se le comunica que su propuesta ha sido aceptada y el proceso continúa.	9 días	Secretaría Técnica de la CIRT	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
7	Convocar a Comité Técnico de Reglamentación	Convocatoria mesas técnicas de trabajo	PEARTH-DGPC	7.1 La Secretaría Técnica convoca a las personas designadas por las instituciones interesadas en participar del Comité Técnico de Reglamentación (CTR) a través del formato de Primera convocatoria (F8-CIRT). La Secretaría Técnica de la CIRT previamente se reunirá con la entidad interesada para delegarle la responsabilidad de coordinar y administrar los trabajos operativos del CTR según lo establecido en el Reglamento interno del CTR.	81 días	Secretaría Técnica de la CIRT	PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
8	Elaboración del Proyecto de RTH	Mesa de trabajo para la elaboración del RTH	GRRTH-DGPC	8.1 Durante la primera reunión del Comité Técnico de Reglamentación (CTR), se realiza una inducción sobre buenas prácticas de reglamentación, el uso de la guía para estructurar y redactar Reglamentos Técnicos Hondureños (RTH), el procedimiento para su emisión y actualización, y el reglamento interno del CTR; en la segunda reunión se aprueba el plan de trabajo y se revisa y discute el anteproyecto de RTH; una vez finalizado el trabajo, los miembros del CTR firman el acta de entrega y cada página del proyecto original, el cual, junto con una copia electrónica, se entrega a la Secretaría Técnica de la CIRT para integrarse al expediente correspondiente.	90 días	Secretaría Técnica de la CIRT Miembros del Comité Técnico de Trabajo	GRRTH-DGPC	Instituciones Públicas

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	326 de 411

9	Consulta pública y Notificación internacional	Consulta para realizar observaciones al RTH	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	9.1 Recibida la documentación, la Secretaría Técnica de la CIRT envía la solicitud de Notificación Internacional (F13-CIRT) y copia del proyecto de RTH a la Dirección General de Integración Económica y Política Comercial, quien remite la notificación al comité correspondiente de la OMC; posteriormente, se consolidan las observaciones recibidas en la consulta pública y notificación internacional (F17-CIRT) y se entregan al secretario del CTR, donde los miembros analizan y aprueban o rechazan dichas observaciones con base técnica, incorporando las aceptadas al proyecto de RTH; finalmente, se firma el Acta de Cierre (F18-CIRT) y cada página del proyecto modificado, dando por aceptado el documento, que se integra al expediente oficial.	120 días	Secretaría Técnica CIRT	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
10	Aprobar Proyecto de RTH	Reunión para someter aprobación del RTH	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	11.1 La Secretaría Técnica convoca a los miembros de la CIRT a una reunión en la que se decide si procede la aprobación del RTH; en caso afirmativo, dicha aprobación se consigna en el Acta de Aprobación de Proyecto de RTH (F19-CIRT).	12 días	Secretaría Técnica y CIRT	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
11	Publicar RTH	Se publicara el RTH en la Gaceta	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	12.1 La Secretaría Técnica enviará una notificación oficial acompañado del RTH a la entidad de la administración pública que realizó la solicitud para su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.	60 días	Secretaría técnica y Institución pública responsable	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas
12	Actualizar RTH	Se actualizara el documento cuando sea requerido	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	13.1 La actualización de un RTH inicia como una nueva solicitud de RTH. Cada RTH debe estar sujeto a revisión sistemática a partir de un año posterior a su publicación para determinar si se debería ratificar, modificar o abrogar. La actualización se debe realizar dentro de un periodo no mayor a 5 años a partir su publicación.	30 días	CIRT	GRRTH-DGPC PEARTH-DGPC	Instituciones Públicas

 Secretaría de Desarrollo Económico Transformando la vida Hondureña	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS LA PAZ EN LA VIDA
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	327 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



 Secretaría de Desarrollo Económico CONSEJO DE LA ALFARO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	329 de 411

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

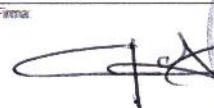
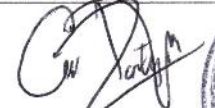
 Secretaría de Desarrollo Económico CONVIRTIENDO IDEAS EN REALIDAD	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS CON VIDA Y ESPERANZA
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	330 de 411

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	331 de 411

8	Elaborar del Proyecto de RTH	8.1 Insuficiente información o base técnica y científica	2	3	M	Durante la primera reunión se realiza la inducción en reglamentación técnica (buenas prácticas de reglamentación, uso de la Guía para la Estructuración y Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños. Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la guía de Redacción a los miembros del CIRT. Recursos para establecer la socialización del procedimiento CIRT	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	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	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	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	Socialización del procedimiento de elaboración y actualización de RTH, así como la guía de buenas prácticas de reglamentación a los miembros de la CIRT	Ninguno	1	2	B	Aceptar

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	332 de 411

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 CARRERA Director General de la Dirección de Protección al Consumidor			MSC. CINTHYA SARAHI ARTEAGA PORTILLO Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAÍS DE LA AMÉRICA LATINA
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	333 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCL-TSC/222-00; NCL-TSC/223-00; NCL-TSC/224-00		
MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE			
PROPÓSITO:		Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos			
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
		IMPACTOS			
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	334 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la Corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022
3. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico, Honduras, Guía para la Redacción de Reglamentos Técnicos Hondureños, Honduras, 2011.

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	335 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE PLAN ANUAL DE REGLAMENTACIÓN

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

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Subcomisión de Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	336 de 411

ANEXO 2. FORMATO DE SOLICITUD PARA ELABORACIÓN DE RTH

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

F2-CRT

1 / 2

7 Nombre del solicitante		8 Firma del solicitante	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	337 de 411

ANEXO 3. FORMATO DE INFORME DE ANALISIS Y EVALUACIÓN PREVIA

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

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

 Secretaría de Desarrollo Económico Quinta Avenida, 15 y 16, Tegucigalpa	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS República de Honduras
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	338 de 411

3 Análisis de Alternativas

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

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

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	339 de 411

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

5.3 Inventario de acciones para el control de riesgos

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

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

Riesgo	Acción requerida	Responsable de su ejecución

 Secretaría de Desarrollo Económico Unidad Económica y Social	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	340 de 411

Tabla A- Medidas cualitativas de consecuencias

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

Tabla B - Medidas cualitativas de probabilidad

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

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

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

Leyenda:

E: riesgo extremo, requiere acción inmediata.

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

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

B: riesgo bajo, administrado mediante procedimientos de rutina.

 Secretaría de Desarrollo Económico Gobierno de Honduras	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	341 de 411

ANEXO 4. FORMATO DE CONVOCATORIA A REUNIÓN DE CTR

 CIRT Comisión Interinstitucional de Reglamentación Técnica	COMISION INTERINSTITUCIONAL DE REGLAMENTACION TÉCNICA (CIRT) Correo electrónico: reglamentaciontecnica@n@gmail.com Teléfono: 2235-4078:	CONVOCATORIA A REUNIÓN DE CTR Comité Técnico de Reglamentación (CTR): CIRT/CTR/ no. correlativo /año/Nombre del anteproyecto de RTH Fecha de la reunión: No. de reunión:
--	--	---

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

Distinguido(a) señor(a),

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

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

Atentamente,

Nombre

Coordinador CTR

Agenda de trabajo:

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE HONDURAS
PR-DGPC-013	PROCEDIMIENTO DE REGLAMENTO TÉCNICO HONDUREÑO	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	342 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	



Secretaría de
Desarrollo
Económico
Ministerio de la Integración



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES

**CÓDIGO
PR-DGPC-014**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

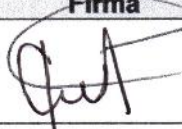


Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	344 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	

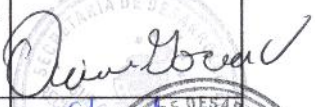
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

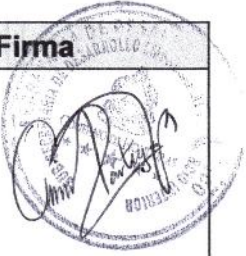
Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	345 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Autonomía y Desarrollo	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	346 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	347 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento	348
2. Alcance del Procedimiento.....	348
3. Marco Legal del Procedimiento.....	348
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	348
5. Responsables del Procedimiento.....	349
6. Insumos del Procedimiento.....	349
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	349
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	350
9. Descripción del Procedimiento.....	350
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	354
11. Gestión del Riesgo.....	355
12. Elementos Transversales del Procedimiento	358
13. Bibliografía.....	358
14. Anexos.....	359
15. Control de Cambios al Procedimiento.....	361

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	348 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento es dirigido a los consumidores y proveedores de bienes y servicios del país.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Ejecutivo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto Ejecutivo No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- El proveedor enviará una carta o solicitud dirigida a la autoridad o a la unidad.
- El personal puede remitir invitación a empresas, centros educativos y consumidor en general.
- Las capacitaciones se realizarán en el horario de atención al público.
- Para realizar la capacitación se debe contar con un mínimo de 15 participantes.
- Las capacitaciones pueden ser presenciales y virtuales.
- Para llevar a cabo las jornadas de capacitación se necesitarán, que la empresa solicitante cuente con equipo tecnológico.

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	349 de 411

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de Registro y Capacitación	Jefe del Departamento de Registro y Capacitación	Educar a los proveedores y Consumidores de bienes y servicios que permita una relación de consumo en que los consumidores jueguen un papel activo en la toma de decisiones.
Departamento de Registro y Capacitación	Oficial del Departamento de Registro y Capacitación	Educar a los proveedores y Consumidores de bienes y servicios que permita una relación de consumo en que los consumidores jueguen un papel activo en la toma de decisiones.

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	350 de 411

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

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

Siglas

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

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

**Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación, Empresas o Instituciones
Dirección Regional de Protección al Consumidor**

9.1 Contactará a empresas privadas, públicas, centros educativos y consumidores en general de forma presencial, telefónica o por correo electrónico, y se recibirán solicitudes de aquellas instituciones interesadas en participar en las jornadas de capacitación sobre la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.

Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación, Dirección Regional de Protección al Consumidor

9.2 Se programarán los días y horas en que las empresas privadas, públicas y centros educativos recibirán las capacitaciones, confirmando previamente cada sesión. Además, se elaborarán y reproducirán materiales como listas de asistencia, trifolios y la Ley de Protección al Consumidor, adaptando la presentación según el rubro de cada empresa. También se gestionará la solicitud de equipo visual (data show y computadora portátil) y vehículo para el traslado al lugar, mediante autorización del encargado de bienes de la DGPC.

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	351 de 411

9.3 Para las capacitaciones presenciales, se debe coordinar con la persona enlace de la empresa o institución, conectar el equipo visual (computadora y data show), y dedicar al menos dos horas en empresas para abordar temas como obligaciones, prohibiciones, cláusulas y prácticas abusivas, así como los derechos de los consumidores. En centros educativos se explican los derechos del consumidor y requisitos de etiquetado de productos preempacados. Se entregan trífolios o ejemplares de la Ley, los participantes firman la lista de asistencia, y en capacitaciones virtuales se crea un enlace de acceso, solicitando a la empresa un listado de participantes y tomando capturas de pantalla como evidencia. **Ver anexo 1**

9.4 Se elaborarán los diplomas virtuales de participación conforme al listado de las personas que participaron en las jornadas de capacitaciones **Ver anexo 2**

9.5 Elaboración del informe sobre la capacitación y Entrega de informe sobre las capacitaciones.

 Secretaría de Desarrollo Económico CONVINO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS CONVINO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	352 de 411

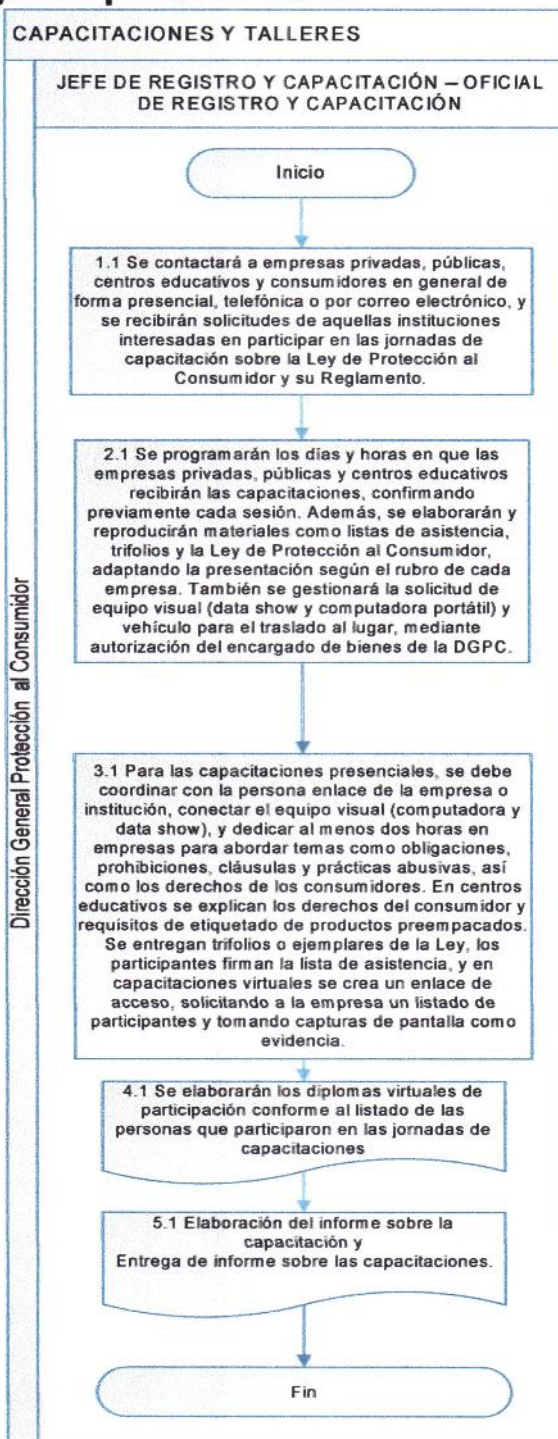
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recibir y promover solicitudes de capacitaciones	Solicitudes para las capacitaciones		1.1 Se contactará a empresas privadas, públicas, centros educativos y consumidores en general de forma presencial, telefónica o por correo electrónico, y se recibirán solicitudes de aquellas instituciones interesadas en participar en las jornadas de capacitación sobre la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.	5 días	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Empresas o Instituciones Dirección Regional de Protección al Consumidor	IV-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación Empresas, Centros Educativos, Consumidores
2	Programar las Capacitaciones y/o talleres	Agendar las jornadas de Capacitación	IV-DGPC	2.1 Se programarán los días y horas en que las empresas privadas, públicas y centros educativos recibirán las capacitaciones, confirmando previamente cada sesión. Además, se elaborarán y reproducirán materiales como listas de asistencia, trípticos y la Ley de Protección al Consumidor, adaptando la presentación según el rubro de cada empresa. También se gestionará la solicitud de equipo visual (data show y computadora portátil) y vehículo para el traslado al lugar, mediante autorización del encargado de bienes de la DGPC.	2 días	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor		Departamento de Registro y Capacitación
3	Realizar de la capacitación de manera presencial o virtual.	Realizar de la capacitación		3.1 Para las capacitaciones presenciales, se debe coordinar con la persona enlace de la empresa o institución, conectar el equipo visual (computadora y data show), y dedicar al menos dos horas en empresas para abordar temas como obligaciones, prohibiciones, cláusulas y prácticas abusivas, así como los derechos de los consumidores. En centros educativos se explican los derechos del consumidor y requisitos de etiquetado de productos preempacados. Se entregan trípticos o ejemplares de la Ley, los participantes firman la lista de asistencia, y en capacitaciones virtuales se crea un enlace de acceso, solicitando a la empresa un listado de participantes y tomando capturas de pantalla como evidencia.	3 horas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	LA-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación Empresas, Centros Educativos, Consumidores

 Secretaría de Desarrollo Económico CONEXIÓN AL DESARROLLO	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	353 de 411

4	Diploma de Participación	Elaborar los diplomas	LA-DGPC	4.1 Se elaborarán los diplomas virtuales de participación conforme al listado de las personas que participaron en las jornadas de capacitaciones	2 horas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	DP-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
5	Informe de capacitación	Elaboración de Informe		5.1 Elaboración del informe sobre la capacitación y Entrega de informe sobre las capacitaciones.	2 horas	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	IC-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación

 Secretaría de Desarrollo Económico Comunicación y Capacitación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAZ Y JUSTICIA
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	354 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	355 de 411

11. Gestión del riesgo



SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE)

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (DGPC)

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

Formulario 27 - SDE

MATRIZ PARA LA EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y RESPUESTA A LOS RIESGOS

PROCESO:

NOMBRE DEL SUBPROCESO:

OBJETIVO:

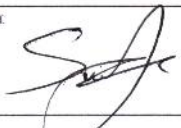
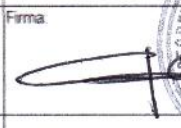
PR-DGPC-14 CAPACITACIONES Y TALLERES

PR-DGPC-14 CAPACITACIONES Y TALLERES

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	356 de 411

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 CARRERA 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: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	357 de 411

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222.00; NCI-TSC/223.00; NCI-TSC/224.00		
	MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE		
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos					
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	358 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la Corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	360 de 411

ANEXO 2.FORMATO DE DIPLOMA DE PARTICIPACIÓN





Diploma de Reconocimiento

La Dirección General de Protección al Consumidor
otorga el presente reconocimiento a:



Denis Javier Varela Zuniga

Por su participación en la Jornada de Capacitación sobre la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, con el objetivo de fortalecer los conocimientos sobre los derechos y deberes de los consumidores y proveedores, así como el marco legal que los regula. En reconocimiento a su compromiso con la formación y la promoción de una cultura de respeto al consumidor.

Se extiende el presente a los ____ días del mes de ____ de 2025, en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C.




Abg. José Enrique Santos-Cabrera
Director General de Protección al Consumidor

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-014	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES Y TALLERES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	361 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS

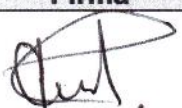
**CÓDIGO
PR-DGPC-015**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	363 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	

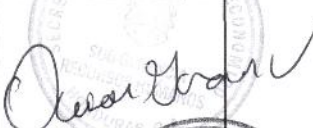
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	 

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	 
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	 
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	 
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	 

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	364 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Regulatoria	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS POR UNA VIDA MEJOR
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	365 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Regulación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	366 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento	367
2. Alcance del Procedimiento.....	367
3. Marco Legal del Procedimiento.....	367
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	367
5. Responsables del Procedimiento.....	368
6. Insumos del Procedimiento.....	368
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	368
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	369
9. Descripción del Procedimiento.....	369
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	372
11. Gestión del Riesgo.....	373
12. Elementos Transversales del Procedimiento	376
13. Bibliografía.....	376
14. Anexos.....	377
15. Control de Cambios al Procedimiento	380

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	367 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento es donde se autorizar los libros de quejas de los proveedores de bienes y servicio a nivel nacional.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Legislativo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto ejecutivo 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	368 de 411

5. Responsables del procedimiento

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

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	369 de 411

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

Siglas

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

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

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

- 9.1 Se revisan los requisitos para autorizar el libro de quejas; si el solicitante presenta todos los documentos necesarios, se procede a la siguiente etapa, pero si falta alguno, se le informa para que complete el trámite adecuadamente. **Ver anexo 3**
- 9.2 Se debe registrar en el libro de solicitudes de autorización del libro de quejas el correlativo, fecha, hora, nombre del solicitante, nombre y dirección de la empresa; además, esta información debe ser digitalizada e incorporada en la base de datos electrónica correspondiente. **Ver anexo 1**
- 9.3 Se debe elaborar digitalmente la autorización del libro de quejas, imprimirla y colocarla en la primera hoja del libro, conforme al artículo 21, para garantizar que los consumidores puedan ejercer su derecho a presentar reclamos. **Ver anexo 2**
- 9.4 Llevarlo a firmar a la oficina del Director (a) o Subdirector (a) de Protección al Consumidor y colocarle la autorización del libro de queja.
- 9.5 El representante o encargado de la empresa debe firmar el libro de registro de solicitudes, y posteriormente se entrega el libro de quejas debidamente autorizado.

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Registro y Capacitación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	370 de 411

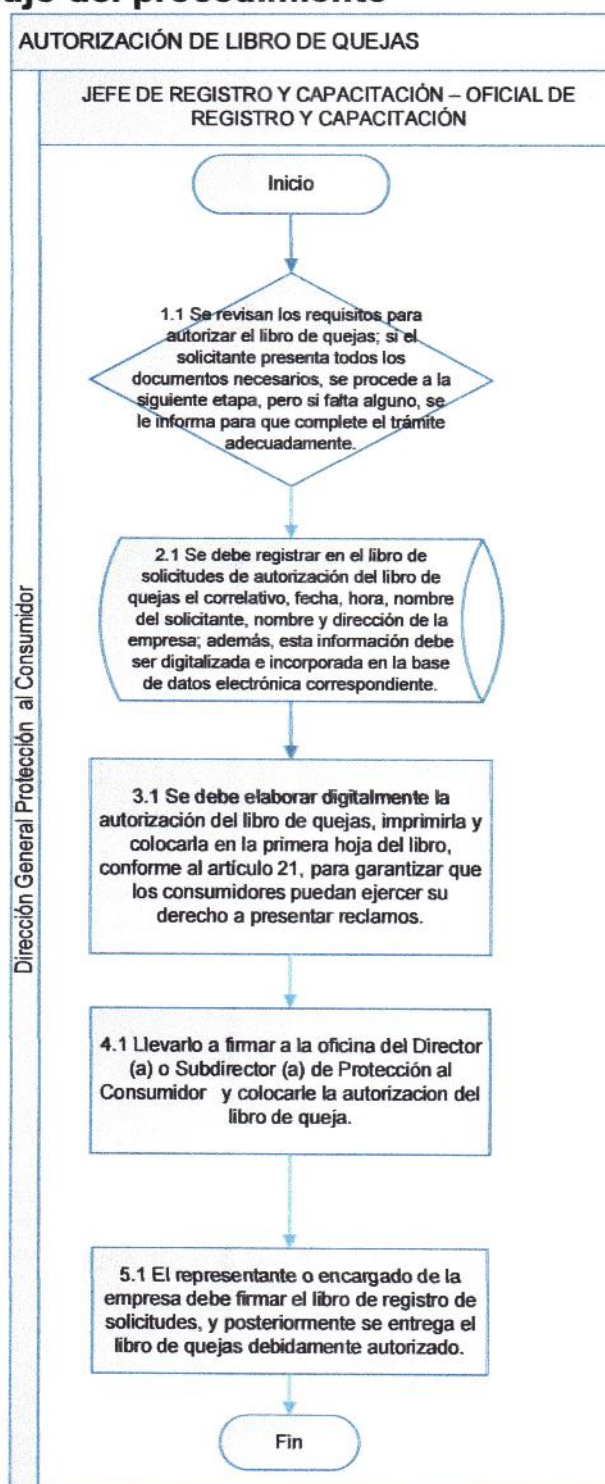
No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Revisar los requisitos del libro de quejas	Contar con la documentación establecida en el Art. 30 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor		1.1 Se revisan los requisitos para autorizar el libro de quejas; si el solicitante presenta todos los documentos necesarios, se procede a la siguiente etapa, pero si falta alguno, se le informa para que complete el trámite adecuadamente.	5 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC. Oficial de Atención al cliente SPS		Representante de la Empresa
2	Inscribir la solicitud de Autorización	Llevar un registro de las solicitudes de autorización de libro de quejas		2.1 Se debe registrar en el libro de solicitudes de autorización del libro de quejas el correlativo, fecha, hora, nombre del solicitante, nombre y dirección de la empresa; además, esta información debe ser digitalizada e incorporada en la base de datos electrónica correspondiente.	3 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC. Oficial de Atención al cliente SPS	LRS-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
3	Elaborar la autorización del libro con su respectivo código QR	Elaborar y colocar la autorización		3.1 Se debe elaborar digitalmente la autorización del libro de quejas, imprimirla y colocarla en la primera hoja del libro, conforme al artículo 21, para garantizar que los consumidores puedan ejercer su derecho a presentar reclamos.	10 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC. Oficial de Atención al cliente SPS		Departamento de Registro y Capacitación

 Secretaría de Desarrollo Económico Subordinación legal	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	371 de 411

4	Trasladar a firma de autorización	Firma de la autorización de Libro de quejas de la Autoridad competente		4.1 Llevarlo a firmar a la oficina del Director (a) o Subdirector (a) de Protección al Consumidor y colocarle la autorización del libro de queja.	5 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC. Oficial de Atención al		Dirección General / Sub Dirección General
5	Entregar el libro	Garantizar el derecho de reclamo de los consumidores en cada establecimiento comercial de bienes y servicios		5.1 El representante o encargado de la empresa debe firmar el libro de registro de solicitudes, y posteriormente se entrega el libro de quejas debidamente autorizado.	2 min	Jefe o Oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC. Oficial de Atención al cliente SPS	LRS-DGPC	Representante de la Empresa

 Secretaría de Desarrollo Económico Generando las oportunidades	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	372 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento

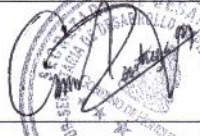


 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	373 de 411

11. Gestión del riesgo

		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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-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 correctament e 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 correctament e 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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	374 de 411

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 Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior						
Firma: 			Firma: 			Firma: 						
Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

 Secretaría de Desarrollo Económico Unidad de Atención al Ciudadano	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAÍS DE LA FORTALEZA
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	375 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico Unidad de Atención al Ciudadano	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI.TSC/222-00; NCI.TSC/223-00; NCI.TSC/224-00		
MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 28 SDE			
PROPÓSITO:		Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos			
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
		IMPACTOS			
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	376 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

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

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la Corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	377 de 411

14. Anexos

ANEXO 1. FORMATO DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS


**Secretaría de
Desarrollo
Económico**
Ministerio de la Industria


HONDURAS
REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL

Ciudad de: _____

_____ de _____ de 20____

Señor

Director General de Protección al Consumidor

Su Oficina

Por medio de la presente solicito a Usted la Autorización del Libro de Quejas del establecimiento comercial denominado:

Ubicado en:

1. _____

2. _____

3. _____

Con la finalidad de dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 21 de la Ley de Protección al Consumidor y del Reglamento artículo 28, 29,30, 31 y 32.

Atentamente,

Nombre completo: _____

Identidad No. _____

Número telefónico: _____

Correo electrónico: _____

Firma _____


 Centro Cívico Gubernamental, Torre 1, Piso 8 y 9,
 Tegucigalpa, M.D.C., Honduras C.A.
 @Sde.hn X @SDEHonduras @sde.hn

<https://sde.gob.hn/>

 Secretaría de Desarrollo Económico Gobierno de la República	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	378 de 411

ANEXO 2.FORMATO DEL PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS




SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

AUTORIZACIÓN

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

GARCÍAS COFFE UBICADA: CENTRO COMERCIAL NOVA CENTRO, AVENIDA LA PAZ, TEGUCIGALPA.

El cual consta de **398** folios útiles, quedando inscrito con **No. 1070** Folio **No.030** Del Tomo **No.01** del registro de Libros de Quejas que para tal efecto lleva Esta Dirección General.

Tegucigalpa, M.D.C. 07 AGOSTO del 2025.

LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

LIBRO DE QUEJAS (Artículo 21.)

Todo proveedor deberá de poner a disposición de los consumidores el **LIBRO DE QUEJAS** con el objetivo de garantizar el derecho de reclamo a lo que lo afecte o dañe.

A los consumidores se les solicita que al momento que interpongan su reclamo en este libro de Queja, lo haga con responsabilidad detallando su nombre, correo electrónico o teléfono, para darle continuidad a la denuncia interpuesta.

No.1070-2025



DIRECTOR O SUB-DIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

¿TIENES ALGO QUE DENUNCIAR?
¿TIENES ALGO QUE DENUNCIAR? PUEDES LLAMAR AL 115 O USAR WHATSAPP AL 8863-1086




WhatsApp Denuncias: 8863-1086

 Secretaría de Desarrollo Económico Defensoría del Consumidor	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA REPUBLICA
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	379 de 411

ANEXO 3. REQUISITOS DE LA AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS



DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR **REQUISITOS PARA AUTORIZAR LIBRO DE QUEJAS** **POR PRIMERA VEZ**

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

EN CASO DE PERDIDA O EXTRAVIO

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

EN CASO DE REPOSICIÓN POR DAÑO O POR ESTAR COMPLETO

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

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-015	PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE LIBRO DE QUEJAS	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	380 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (DGPC)

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES

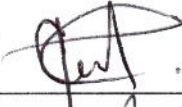
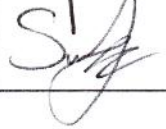
**CÓDIGO
PR-DGPC-016**

**FECHA
NOVIEMBRE 2025**

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	382 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	

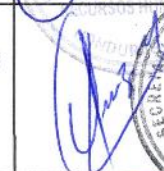
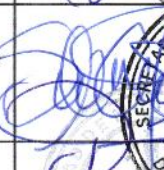
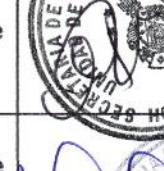
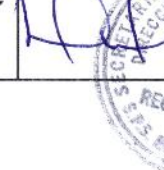
Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	 

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	 
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	 
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	 
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	 

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	383 de 411

Ariana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquía	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	384 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico Gobierno de la República	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	385 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento	386
2. Alcance del Procedimiento.....	386
3. Marco Legal del Procedimiento.....	386
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	386
5. Responsables del Procedimiento.....	387
6. Insumos del Procedimiento.....	387
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	387
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	388
9. Descripción del Procedimiento.....	388
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	390
11. Gestión del Riesgo.....	391
12. Elementos Transversales del Procedimiento	393
13. Bibliografía.....	393
14. Anexos.....	394
15. Control de Cambios al Procedimiento.....	395

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	386 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento se puede identificar a los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley Protección al Consumidor y que han sido sancionados por la Dirección General de Protección al Consumidor.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto Legislativo No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Decreto Ejecutivo No. 084-2021	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor
3	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

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

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	387 de 411

5. Responsables del procedimiento

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

6. Insumos del procedimiento

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

7. Productos o resultados del procedimiento

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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	388 de 411

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

Siglas

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

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Encargado de Archivo DGPC

9.1 Los proveedores que hayan recibido sanciones monetarias u otras mediante resoluciones firmes de la DGPC deben ser inscritos en el registro público de infractores, y dicha información debe ser remitida al Departamento de Registro y Capacitación. **Ver anexo 1**

Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación, Director(a) y Subdirector(a)

9.2 Deberá recepcionar el registro público de infractores y elaborar una comunicación interna para remitir la información a la Unidad de Transparencia de la SDE, la cual será enviada para la firma del Director General de Protección al Consumidor o del Subdirector.

Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación, Oficial de Transparencia de la SDE

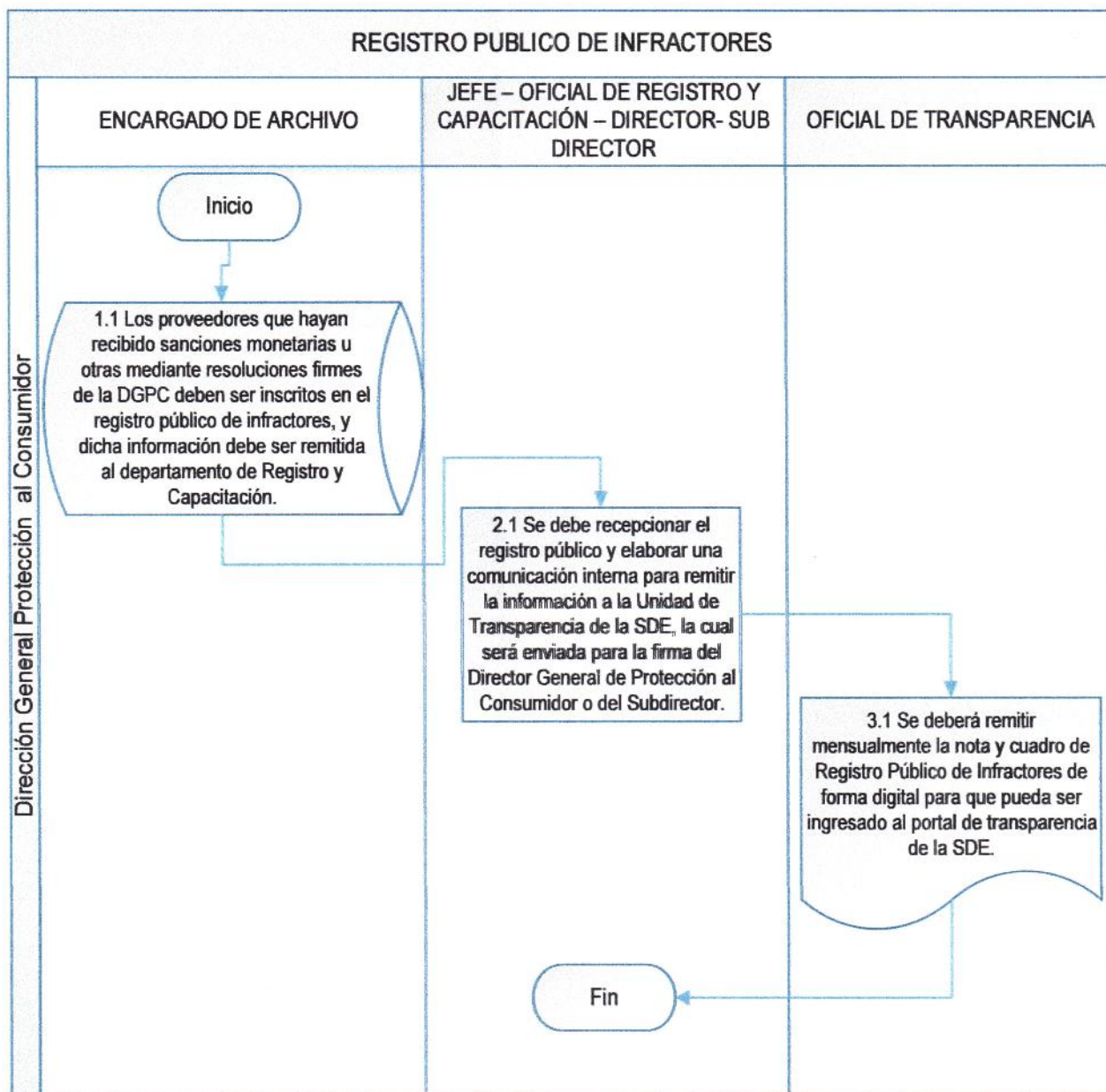
9.3 Se deberá remitir mensualmente la nota y cuadro de Registro Público de Infractores de forma digital para que pueda ser ingresado al portal de transparencia de la SDE.

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSEJO NACIONAL DE LA ECONOMÍA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	389 de 411

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Inscribir	Recepción del Libro de Infractores		1.1 Los proveedores que hayan recibido sanciones monetarias u otras mediante resoluciones firmes de la DGPC deben ser inscritos en el registro público de infractores, y dicha información debe ser remitida al departamento de Registro y Capacitación.	10 min	Encargado de Unidad Archivo DGPC / DRPC	LRI-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
2	Recepcionar el Registro Público de Infractores	Elaborar de Comunicación Interna y Consolidar información	LRI-DGPC	2.1 Se debe recepcionar el registro público y elaborar una comunicación interna para remitir la información a la Unidad de Transparencia de la SDE, la cual será enviada para la firma del Director General de Protección al Consumidor o del Subdirector.	1 hora	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor y Sub director.	LRI-DGPC	Dirección General o Subdirección General
3	Remitir el Registro Público de Infractores	Remitir a la unidad de Transparencia el Registro Público de Infractores	LRI-DGPC	3.1 Se deberá remitir mensualmente la nota y cuadro de Registro Público de Infractores de forma digital para que pueda ser ingresado al portal de transparencia de la SDE.	10min	Jefe y oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Oficial de Transparencia de la SDE.	LRI-DGPC	Unidad de Transparencia de SDE

 Secretaría de Desarrollo Económico Quinta Avenida, Ciudad de Tegucigalpa	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	390 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento



	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	391 de 411

11. Gestión del riesgo

		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-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 Público	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 CARRERA 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: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025					Fecha: Noviembre del 2025							

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAÍS DE LA AMÉRICA LATINA
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	392 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE HONDURAS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
	MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formulario 20 SDE		
PROPÓSITO: Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos					
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

 Secretaría de Desarrollo Económico Calidad de la Competitividad	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE HONDURAS
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	393 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Registro Público de Infractores			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	La Ley de Protección al Consumidor no contempla tema Descentralización.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información solo es brindada al solicitante.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Se maneja la información en el archivo de la DGPC de manera física y electrónica.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?		X	No incluye medidas para el PEI

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la Corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico Sistema de la Empresa	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS PAZ Y JUSTICIA
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	394 de 411

14. Anexos

ANEXO 1.CUADRO DE REGISTRO DE INFRACTORES



Secretaría de
Desarrollo
Económico

Sistema de la Empresa



HONDURAS

PAZ Y JUSTICIA

REGISTRO PUBLICO DE INFRACTORES

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DE

MES DE 2025

TEGUCIGALPA

Nº	Nº DE EXPEDIENTE	DENUNCIANTE	NOMBRE DE EMPRESA	NUMERO DE RESOLUCION	INFRACCION	Nº SALARIOS	SANCION EN LEMPiras	FECHA DE NOTIFICACION DE RESOLUCIO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								

 Secretaría de Desarrollo Económico Subsecretaría de Registro y Capacitación	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-016	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PÚBLICO DE INFRACTORES	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	395 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

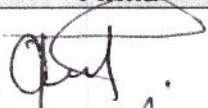
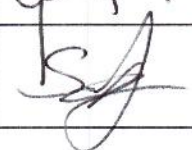
**DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR (DGPC)**

FECHA
NOVIEMBRE 2025

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	397 de 411

Responsables de los cambios al procedimiento

Elaboración del documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Johana Torres	Jefe de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	
Santiago Nolasco	Oficial de Registro y Capacitación	Departamento de Registro y Capacitación	Noviembre del 2025	

Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Abg. José Enrique Santos Cabrera	Director General de Protección al Consumidor	Dirección General de Protección al Consumidor	Noviembre del 2025	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Denia Milagro Nájera	Directora de la Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión - Coordinadora de COCOIN	Unidad de Planeamiento Evaluación y Gestión	Noviembre del 2025	
Joel Eduardo Salinas	Secretario General	Secretaría General	Noviembre del 2025	
Florinda Isabel Galo	Directora de la Unidad Servicios Legales	Unidad de Servicios Legales	Noviembre del 2025	
Mary Delmi Hernández	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa	Noviembre del 2025	

	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	398 de 411

Aniana Sulay García Vilorio	Subgerente de Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	Noviembre del 2025	
Arlen Rolando Urquia	Subgerente de Recursos Materiales y Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales	Noviembre del 2025	
Sandy Suyapa Aguilar	Subgerente de Presupuesto	Subgerencia de Presupuesto	Noviembre del 2025	
Bessy Yamileth Castro	Directora de Modernización	Unidad de Modernización	Noviembre del 2025	
Darwin Aplicano	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico	Unidad de Soporte Técnico	Noviembre del 2025	
Sandra Ruth Gómez	Especialista de Gestión de Calidad	Sistema Nacional de la Calidad	Noviembre del 2025	
Reina Yajaira Handal	Encargada de la Unidad de Transparencia	Unidad de Transparencia	Noviembre del 2025	
Yúnior Yovanny Bustillo	Encargado de la Unidad de Auditoría Interna (UAI)	Auditoría Interna (UAI)	Noviembre del 2025	
Melissa Nicole Handal Rivera	Directora de la Unidad de Comunicaciones	Unidad de Comunicaciones	Noviembre del 2025	
Dayly Maridol Ruiz Godoy	Directora Regional San Pedro Sula	Regional San Pedro Sula	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	399 de 411

Aprobación del documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
MSc. Cinthya Sarahi Arteaga Portillo	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Subsecretaría de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior	Noviembre del 2025	

 Secretaría de Desarrollo Económico CONSUMIDORES, NEGOCIOS	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	400 de 411

Tabla de contenido

1. Objetivo del Procedimiento	401
2. Alcance del Procedimiento.....	401
3. Marco Legal del Procedimiento.....	401
4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento	401
5. Responsables del Procedimiento.....	402
6. Insumos del Procedimiento.....	402
7. Productos o Resultados del Procedimiento.....	402
8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas	403
9. Descripción del Procedimiento.....	403
10. Diagrama de Flujo del Procedimiento	405
11. Gestión del Riesgo.....	406
12. Elementos Transversales del Procedimiento	409
13. Bibliografía.....	409
14. Anexos.....	410
15. Control de Cambios al Procedimiento	411

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	401 de 411

1. Objetivo del procedimiento

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

2. Alcance del procedimiento

Este procedimiento se realiza con la finalidad que la Gerencia Administrativa realice las gestiones para el cobro de los recibos TGR-1 ante la Secretaría de Finanzas, de las sanciones pagadas de los proveedores de bienes y servicios que han infringido la Ley Protección al Consumidor y su reglamento.

3. Marco legal del procedimiento

No.	Código	Documento
1	Decreto No. 24-2008	Ley de Protección al Consumidor
2	Acuerdo Ministerial No. 126-2023	Reglamento de Manejo y Uso del Archivo General de la Secretaría de Desarrollo Económico

4. Políticas y lineamientos del procedimiento

- Se debe de remitir comunicación interna junto con la copia de los recibos TGR-1 en los primeros del mes del mes precedente a la Gerencia Administrativa de la SDE.
- Los TGR-1 de la Procuraduría General de la Republica se deberán solicitar en los primeros días del mes.

 Secretaría de Desarrollo Económico	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	402 de 411

5. Responsables del procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Departamento de atención al público	Oficial del Departamento de atención al público	Deberá de admitir los recibos TGR-1 pagados por las empresas sancionadas.
Unidad de archivo	Encargado de archivo	Admite el recibo TGR-1 pagado al expediente, brindar copia de estos recibos al Departamento de Registro y Capacitación. Así mismo solicitar los recibos TGR-1 pagados en las PGR.
Departamento de Registro y Capacitación	Jefe del Departamento de Registro y Capacitación / Oficial del Departamento de Registro y Capacitación	Recepción de recibos TGR-1 ingresados por la DGPC y por PGR. Asimismo, solicitar en la plataforma de SEFIN los recibos que son pagados a la SDE.
Director(a) y Subdirector(a)	Director(a) y Subdirector(a)	Responsables de la revisión final y estampar la firma

6. Insumos del procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
RTGR-1-DGPC	Recibo TGR-1	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

7. Productos o resultados del procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
NR-DGPC	Nota de Remisión	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil
CRTGR-DGPC	Cuadro Resumen de TGR-1	Archivo del Departamento del Registro y Capacitación	Hasta su vida útil

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	403 de 411

8. Definición de glosario de términos, siglas y abreviaturas

Glosario de términos

Siglas

- **CRTGR-DGPC** (Cuadro Resumen de TGR-1)
- **DGPC** (Dirección General de Protección al Consumidor)
- **DRPC** (Dirección Regional de Protección al Consumidor)
- **NR-DGPC** (Nota De Remisión)
- **PGR** (Procuraduría General de la Republica)
- **RTGR-1-DGPC** (Recibo TGR-1)
- **SDE** (Secretaría de Desarrollo Económico).
- **SEFIN** (Secretaria de Finanzas)

9. Descripción del procedimiento

El procedimiento se ejecuta a través de las siguientes actividades:

Asistente del Departamento de Atención al Público DGPC

9.1 El receptor de la ventanilla DGPC debe recibir los TGR-1 correspondientes al pago de multas y penas diversas (casilla No. 12499) y a la emisión de constancias, certificaciones y otros (casilla No. 12121), verificando que estén pagados en la casilla 290, que pertenece a la Secretaría de Desarrollo Económico. Además, el oficial de registro y capacitación solicitará al representante de la Procuraduría General de la República los TGR-1 por concepto de multas y penas diversas de los expedientes remitidos por la DGPC.

Encargado de Archivo DGPC

9.2 El personal de la Ventanilla DGPC/DRPC y Encargado de Archivo deberán de remitir los TGR-1 recibidos en el mes, al personal del Departamento de Registro y Capacitación.

Jefe y Oficial del Departamento Registro y Capacitación, Director(a) y Subdirector(a)

9.3 Los TGR-1 recibidos por la ventanilla DGPC/DRPC deben solicitarse mediante la plataforma en línea de SEFIN, y posteriormente se debe remitir una nota junto con un cuadro resumen mensual firmado por el Director General o Subdirector de Protección al Consumidor. Asimismo,

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	404 de 411

los TGR-1 ingresados por la Procuraduría General de la República requieren una comunicación interna y un cuadro resumen similar, también firmado por las autoridades correspondientes, incluyendo las copias de los documentos recibidos. **Ver anexo 1**

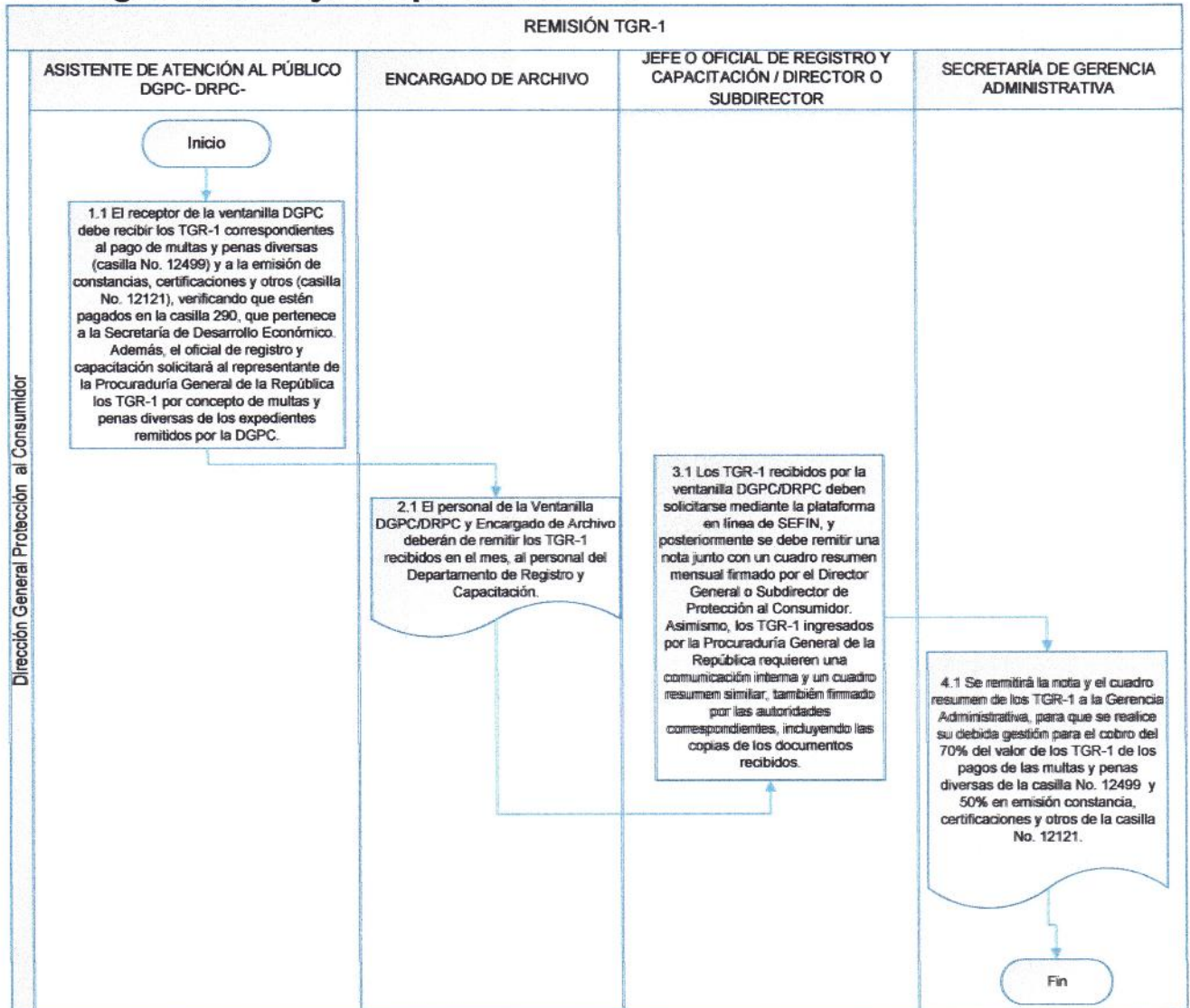
Secretaría de Gerencia Administrativa SDE

9.4 Se remitirá la nota y el cuadro resumen de los TGR-1 a la Gerencia Administrativa, para que se realice su debida gestión para el cobro del 70% del valor de los TGR-1 de los pagos de las multas y penas diversas de la casilla No. 12499 y 50% en emisión constancia, certificaciones y otros de la casilla No. 12121. **Ver Anexo 1**

No.	Etapas del Proceso	Objetivo de la Etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
1	Recepcionar los Recibos TGR-1	Recepción de recibos TGR-1		1.1 El receptor de la ventanilla DGPC debe recibir los TGR-1 correspondientes al pago de multas y penas diversas (casilla No. 12499) y a la emisión de constancias, certificaciones y otros (casilla No. 12121), verificando que estén pagados en la casilla 290, que pertenece a la Secretaría de Desarrollo Económico. Además, el oficial de registro y capacitación solicitará al representante de la Procuraduría General de la República los TGR-1 por concepto de multas y penas diversas de los expedientes remitidos por la DGPC.	15 días	Asistente de Atención al Público DGPC Oficial Departamento de Registro y Capacitación DGPC Dirección Regional de Protección al Consumidor	RTGR-1-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
2	Remitir los TGR-1 al Departamento de Registro y Capacitación	Remisión de recibos TGR-1	RTGR-1-DGPC	2.1 El personal de la Ventanilla DGPC/DRPC y Encargado de Archivo deberán de remitir los TGR-1 recibidos en el mes, al personal del Departamento de Registro y Capacitación.	2 horas	Asistente de Atención al Público DGPC/DRPC Encargado de Archivo DGPC	RTGR-1-DGPC	Departamento de Registro y Capacitación
3	Solicitar el cobro de TGR-1 recibidos en Ventanilla DGPC y en la PGR	Elaboración de comunicación interna y cuadro resumen	RTGR-1-DGPC	3.1 Los TGR-1 recibidos por la ventanilla DGPC/DRPC deben solicitarse mediante la plataforma en línea de SEFIN, y posteriormente se debe remitir una nota junto con un cuadro resumen mensual firmado por el Director General o Subdirector de Protección al Consumidor. Asimismo, los TGR-1 ingresados por la Procuraduría General de la República requieren una comunicación interna y un cuadro resumen similar, también firmado por las autoridades correspondientes, incluyendo las copias de los documentos recibidos.	1 día	Jefe o oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Director General de Protección al Consumidor o Sub Director de Protección al consumidor.	NR-DGPC CRTGR-1-DGPC	Dirección General
4	Remitir los TGR-1 a la Gerencia Administrativa	Remisión de comunicación interna y cuadro resumen de los recibos TGR-1	NR-DGPC CRTGR-1-DGPC	4.1 Se remitirá la nota y el cuadro resumen de los TGR-1 a la Gerencia Administrativa, para que se realice su debida gestión para el cobro del 70% del valor de los TGR-1 de los pagos de las multas y penas diversas de la casilla No. 12499 y 50% en emisión constancia, certificaciones y otros de la casilla No. 12121.	20 minutos	Jefe o oficial del Departamento de Registro y Capacitación DGPC Secretaría de Gerencia Administrativa SDE	NR-DGPC CRTGR-1-DGPC	Secretaría de Gerencia Administrativa SDE

 Secretaría de Desarrollo Económico Asesoría y acompañamiento	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	405 de 411

10. Diagrama de flujo del procedimiento

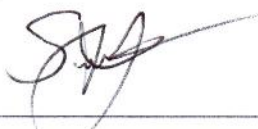


 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	406 de 411

11. Gestión del riesgo

		SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (SDE) DIRECCION GENERAL DE PROTECCION 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-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

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	407 de 411

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: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025			Fecha: Noviembre del 2025						

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Producción	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	408 de 411

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Producción	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO		NCI-TSC/222-00; NCI-TSC/223-00; NCI-TSC/224-00		
MAPA PARA LA VALORACIÓN PRELIMINAR Y FINAL DE LOS RIESGOS		Formato 28.50E			
PROPÓSITO:		Facilitar la valoración y determinación de la zona de riesgos			
PROBABILIDAD					
Muy Alta (5)	A	A	E	E	E
Alta (4)	M	A	A	E	E
Moderada (3)	B	M	A	E	E
Baja (2)	B	B	M	A	E
Muy Baja (1)	B	B	M	A	A
	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (4)	Muy Alto(5)
IMPACTOS					
ZONA DE RIESGO:					
B: Zona de Riesgo Baja: Respuesta, Aceptar el riesgo					
M: Zona de Riesgo Moderada: Respuestas, Aceptar el riesgo o reducir el riesgo. Costo Beneficio					
A: Zona de Riesgos Alta: Respuestas, Reducir el riesgo, o evitar, o compartir, o transferir					
E: Zona de Riesgo Extrema: Respuestas, Reducir el riesgo (costo beneficio), o evitar, o compartir o transferir					

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-017 Versión 2.0	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1 Fecha: NOVIEMBRE 2025	SDE 409 de 411

12. Elementos transversales del procedimiento

Denominación del Proceso: Procedimiento de Remisión de Recibos TGR-1			
Preguntas de Verificación	Si	No	Respuestas de Verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Control Interno y anticorrupción</u> ?	X		Se implementan controles, se usan mecanismo que brindan transparencia.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Descentralización</u> ?		X	La Ley de Protección al Consumidor no contempla tema Descentralización.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Participación Ciudadana</u> ?		X	En este proceso solo están involucrada la autoridad competente.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la <u>Transparencia y Acceso a la Información Pública</u> ?	X		Si hay transparencia, pero la información solo es brindada al solicitante.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al <u>Archivo Documental</u> ?	X		Se maneja la información en el archivo de la DGPC de manera física y electrónica.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de <u>PEI Institucional</u> ?		X	No incluye medidas para el PEI

13. Bibliografía

1. SDE-Secretaría de Desarrollo Económico- DGPC-Dirección General de Protección al Consumidor, Decreto No. 24-2008 Ley de Protección al Consumidor, Honduras, 2008.
2. Secretaría de Transparencia y Lucha contra la Corrupción- Honduras, Guía Metodológica para la Elaboración del Manual de Procedimientos en el Sector Público, Honduras, 2022

 Secretaría de Desarrollo Económico Ministerio de la Industria y Comercio	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS REPUBLICA DE LA AMÉRICA CENTRAL
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	410 de 411

14. Anexos

ANEXO 1.FORMATO DE CUADRO CONTROL TGR-1 RECIBIDOS




**RECIBOS TGR ENVIADOS A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA
MES DE AGOSTO 2025**

No.	No de Recibo	Pagado en Fecha	Nombre de empresa	Multa	Monto a recuperar por Adminstracion	Enviado a Administración	Recibido por
1					L. -		DGPC
2					L. -		DGPC
3					L. -		DGPC
					L. - L. -		

Enviadas de la Procuraduria General de la Republica							
No.	No de Recibo	Pagado en Fecha	Nombre de empresa	Multa	Monto a recuperar por Adminstracion	Enviado a Administración	Recibido por
1					L. -		PGR
2					L. -		PGR
3					L. -		PGR
4					L. -		PGR

Total en multas	L.	-	L.	-	L.	-	
			70% Recuperado		L.	-	
			Comision de Desembolso		L.	-	
			Total a recuperar		L.	-	

 Secretaría de Desarrollo Económico GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	 HONDURAS GOBIERNO DE LA REPÚBLICA
PR-DGPC-017	PROCEDIMIENTO DE REMISIÓN DE RECIBOS TGR-1	SDE
Versión 2.0	Fecha: NOVIEMBRE 2025	411 de 411

15. Control de cambios al procedimiento

Historial de cambios al procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Área		Cargo	Firma
Noviembre 2025	1.0	Oficial de Registro y Capacitación	DGPC	1. Adición, y combinación de actividades comprendidas en el procedimiento. 2. Cambio en el flujo y secuencia de las actividades del procedimiento. 3. Adición de normas, leyes, decretos, reglamentos y cualquier documento normativo que regulen el procedimiento y den sustento legal al mismo.	Director DGPC	

COMUNICACION INTERNA

SDE-DGPC-356-2025

PARA: Licenciada
Bessy Castro
Directora de la Unidad de Modernización

DE: Abogado 
Jose Enrique Santos Cabreva
Director General de Protección al Consumidor

ASUNTO: Manual de Procedimientos DGPC 2025

FECHA: 21 de noviembre de 2025



Tengo el agrado de dirigirme a usted, en ocasión de remitir el Manual de Procedimientos firmado por las Autoridades, correspondiente a la Dirección General de Protección al Consumidor año 2025.

Sin otro particular, lo saludo atentamente.

CC. MÁSTER CINTHYA ARTEAGA

Sub-Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Empresarial y Comercio Interior

CC. Archivo

*Recibido y firmado
26/11/25
9:40 AM*