



MANUAL DE PROCESAMIENTO

Código:
DIACO-VQ-PR-01

Versión: 05

VERIFICACIÓN DE LA QUEJA

Hoja: 1 de 14

Sistema de Gestión de la Calidad

VERIFICACIÓN DE LA QUEJA

DIACO-VQ-PR-01

Versión 05

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	18/01/2024	Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado de Gestión de Calidad	18/01/2024	[Firma]
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	18/01/2024	[Firma]

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Herberth Josué Ordoñez Cabrera	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	18/01/2024	[Firma]

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de la Calidad	18/01/2024	[Firma]

Rige a partir de: 01 de febrero de 2024

DE CALIDAD
DIACO-
GESTIÓN DE CALIDAD
DIACO-
CALIDAD

	MANUAL DE PROCESAMIENTO	Código: DIACO-VQ-PR-01
	VERIFICACIÓN DE LA QUEJA	Versión: 05 Hoja: 2 de 14

INDICE

1.	OBJETIVO:	3
2.	ALCANCE:	3
3.	DEFINICIONES:	3
4.	DISPOSICIONES GENERALES:	4
5.	RESPONSABILIDADES:	5
6.	PROCEDIMIENTO:	6
7.	FLUJOGRAMA:	8
8.	CONTROL Y RESGUARDO DE EQUIPO METROLÓGICO:	10
9.	FLUJOGRAMA:	11
10.	REGISTROS:	13
11.	ANEXO:	14

	MANUAL DE PROCIMIENTO	Código: DIACO-VQ-PR-01
	VERIFICACIÓN DE LA QUEJA	Versión: 05 Hoja: 3 de 14

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para realizar la verificación en sitio de las quejas que traslada el Departamento de Servicio al Consumidor relacionadas con las líneas de trabajo en la parte técnica que desarrolla el Departamento de Verificación y Vigilancia, como lo establece la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y otros preceptos legales aplicables.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica al Departamento de Verificación y Vigilancia para realizar las verificaciones de las quejas que son enviadas en la parte técnica por parte del Departamento de Servicios al Consumidor, relacionadas con las líneas de trabajo: Tenencia del Libro de Quejas, Publicidad Engañosa, Gas Propano, Combustibles, Exhibición de Precios, Etiquetado, Contenido Neto, entre otras.

3. DEFINICIONES:

- 3.1 Consumidor:** Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjera, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso o por derecho establecido, adquiera, utilice o disfrute bienes de cualquier naturaleza.
- 3.2 Denuncia:** Es la manifestación de inconformidad respecto de la violación de un derecho propio del consumidor, la cual puede ser en forma verbal, por escrito, por teléfono, vía electrónica o cualquier otro medio tecnológico habilitado para el efecto. La palabra denuncia que aparece en los artículos 9 literal h), 54 literal g) y 77 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se entiende como sinónimo de queja.
- 3.3 Etiquetado de productos:** Acción o efecto consistente en identificar, describir, diferenciar, un producto, actividad que sirve también para cumplir con las leyes, normativas o regulaciones establecidas para cada industria o sector.
- 3.4 Exhibición de Precios:** Acción y efecto de exhibir, manifestar, mostrar al público el precio de los productos.
- 3.5 Gestión del Riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización con relación al riesgo.

	MANUAL DE PROCIMIENTO	Código: DIACO-VQ-PR-01
	VERIFICACIÓN DE LA QUEJA	Versión: 05 Hoja: 4 de 14

3.6 Libros de quejas: Constituye un medio, un documento a través del cual un consumidor puede hacer constar una queja relativa a un bien o servicio que ha adquirido.

3.7 Matriz de Riesgos: Herramienta integral que permite gestionar el riesgo según su clasificación, ponderación y evaluación, a través de las acciones planificadas y diseñadas para tal efecto.

3.8 Publicidad Engañosa: Es aquella que induce al consumidor o usuario a error mediante ardid o engaño, para defraudarlo en su patrimonio en perjuicio propio o de tercero.

3.9 Proveedor: Persona individual o jurídica de carácter público o privado, nacional o extranjero que en nombre propio o por cuenta ajena, con o sin ánimo de lucro, realice actividades de producción, fabricación, transformación, importación construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores y usuarios en el territorio nacional y por las que se cobre un precio o tarifa.

3.10 Queja: Acusación por escrito ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), quien llevará a cabo un proceso administrativo contra los responsables de la violación de los derechos de los consumidores y usuarios.

3.11 Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

3.12 Verificación: Comprobar que es cierto un hecho sobre el que se presume una hipótesis, es este caso la verificación de una queja.

3.13 Verificación de Precios: Acción de comprobar un valor determinado.

4. DISPOSICIONES GENERALES:

Para garantizar los derechos de los consumidores o usuarios y las obligaciones de los proveedores, al tenor de lo establecido en el artículo 54 del Decreto Número 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario; Artículo 8, del Reglamento de la "Ley de Protección al Consumidor y Usuario" Acuerdo Gubernativo 777-2003, y su reforma en Acuerdo Gubernativo Número 415-2014, se realiza la verificación en sitio para verificar el cumplimiento de los derechos, obligaciones y prohibiciones de los proveedores y consumidores.

	MANUAL DE PROCIMIENTO	Código: DIACO-VQ-PR-01
	VERIFICACIÓN DE LA QUEJA	Versión: 05 Hoja: 5 de 14

Bajo este contexto y con el propósito de velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y obligaciones de los proveedores, deviene obligatorio, aplicar el presente Procedimiento de Verificación de la Queja, correspondiendo aplicar, según sea el caso, las infracciones que establece la Ley correspondiente.

SALUD Y SEGURIDAD INDUSTRIAL EN LA VERIFICACION:

Para realizar verificaciones derivadas de las quejas de los consumidores, en plantas que comercializan gas licuado de petróleo y estaciones de servicio, entre otras empresas, los verificadores deberán utilizar el equipo de seguridad industrial apropiado que garantice su salud y seguridad personal, para lo cual deberá observarse como punto crítico la calidad del equipo a utilizar. El equipo mínimo a utilizar será el siguiente:

DESCRIPCIÓN DE ÁREAS DE VERIFICACIÓN	Plantas que Comercializan Gas Licuado de Petróleo Envasado	Estaciones de Servicio	Otro Tipo de Empresas	Áreas de Alimentos
EQUIPO DE SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Casco ✓ Lentes ✓ Mascarilla para vapores ✓ Guantes de lona ✓ Zapato con punta de acero ✓ Arnés reflectivo ✓ Soporte lumbar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Casco ✓ Lentes ✓ Mascarilla para vapores ✓ Guantes de nitrilo ✓ Zapato con punta de acero ✓ Arnés reflectivo ✓ Soporte lumbar 	Equipo de seguridad suministrado por la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mascarilla No.95 para atrapar partículas ✓ Redecilla para el cabello

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Director: Es el responsable de velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y su Reglamento, así como de asegurar los recursos para el desarrollo de las actividades de la DIACO, a través del Departamento de Verificación y Vigilancia.

5.2 Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia: Es responsable de aplicar el Procedimiento de Verificación de la Queja.

5.3 Verificador: Es el responsable de cumplir con la verificación de las quejas en sitio y del reguardo y custodia de los documentos que se genere en el expediente de la queja asignada.

	MANUAL DE PROCESAMIENTO	Código: DIACO-VQ-PR-01
	VERIFICACIÓN DE LA QUEJA	Versión: 05 Hoja: 6 de 14

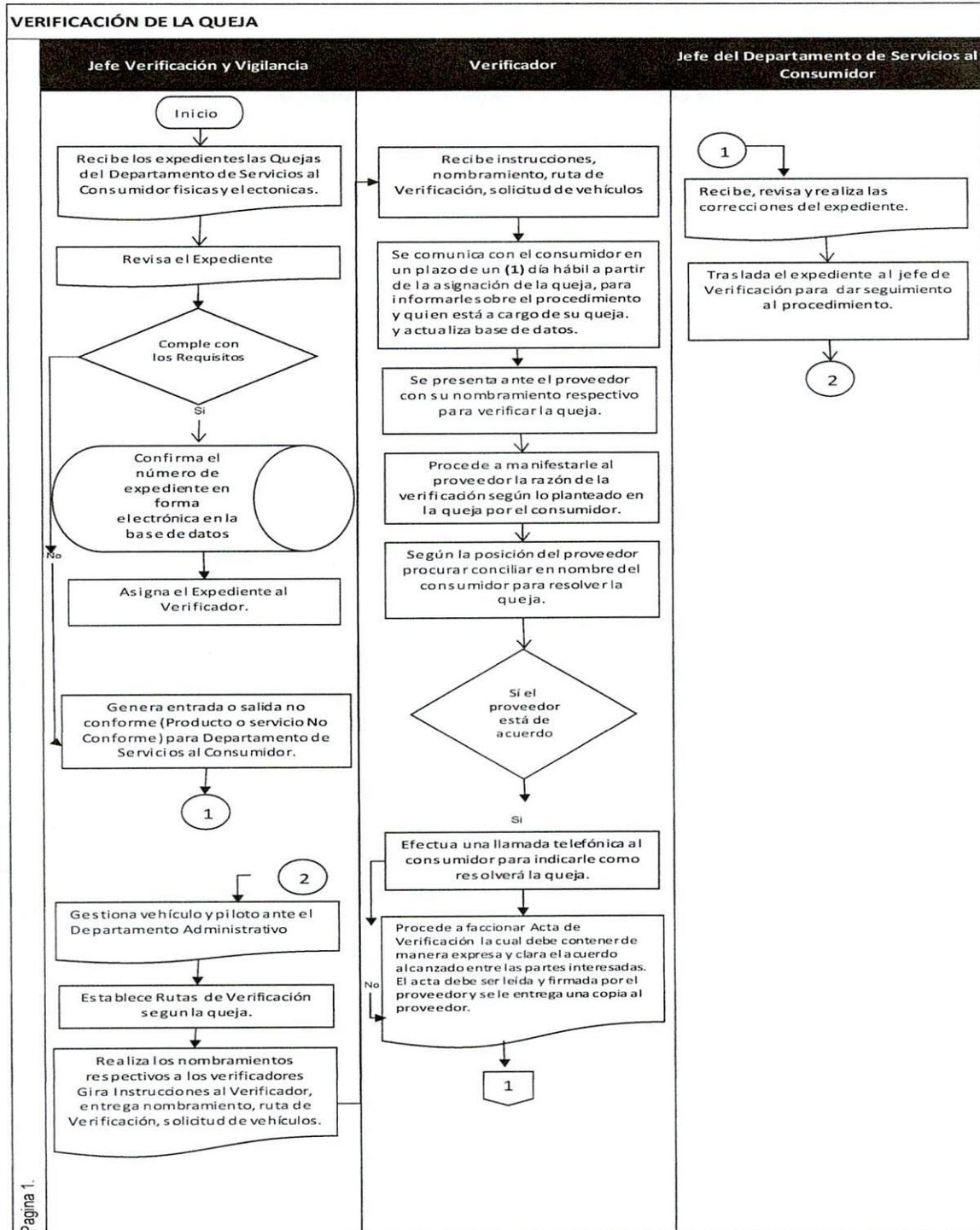
6. PROCEDIMIENTO:

6.1 Recepción y Atención de la Queja

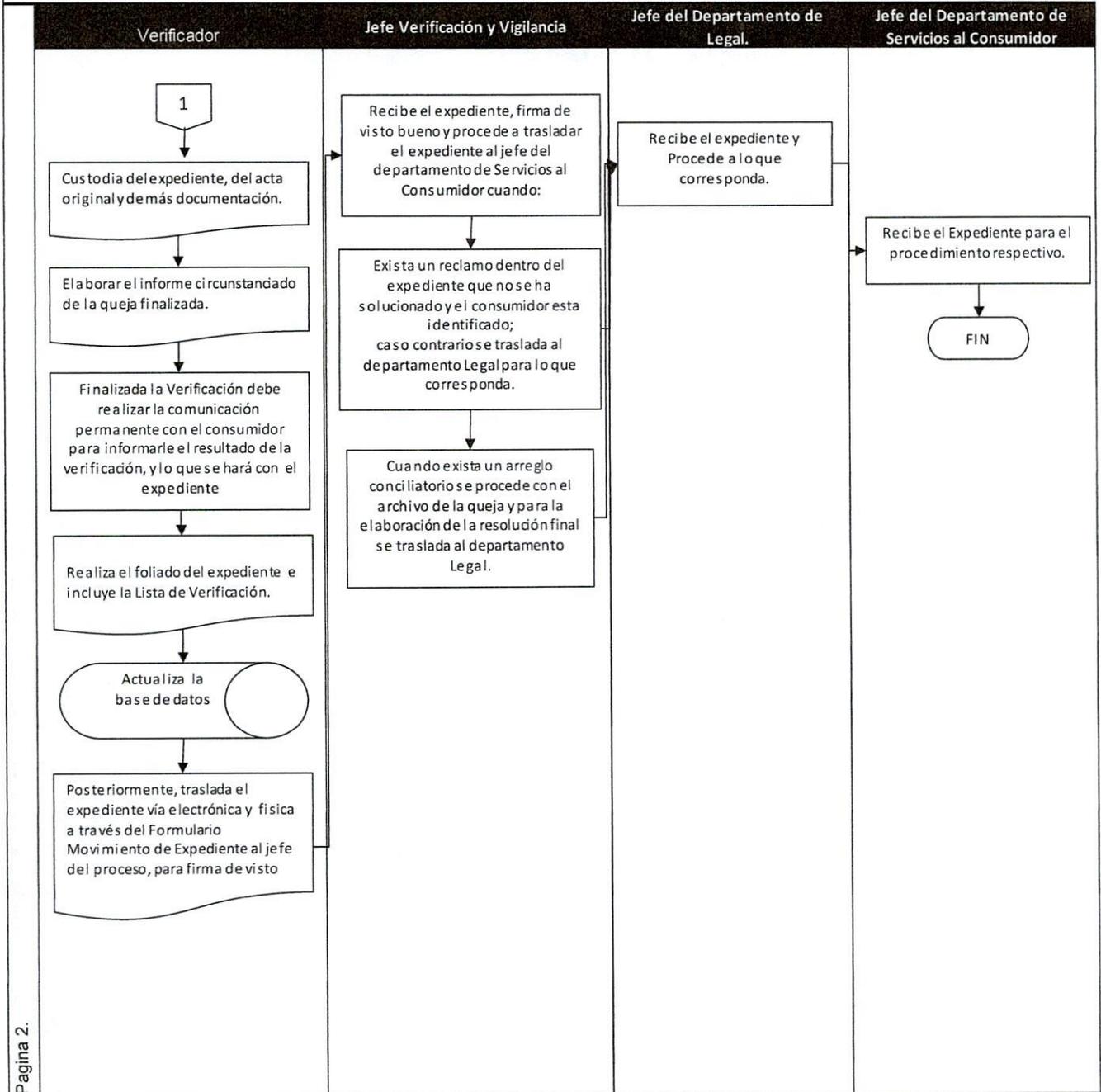
Fase	Responsable	Descripción	Información Documentada
1. Recepción de expediente	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	<p>Recibe las quejas del Departamento de Servicios al Consumidor, en forma física y electrónica,</p> <p>El expediente debe de cumplir con los requisitos establecidos en el procedimiento de Verificación de la Queja, salvo excepciones por caso fortuito.</p> <p>Cumplidos los requisitos del artículo 86 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se procede a:</p> <p>Confirma el número de expediente en forma electrónica en la base de datos y se asigna la queja al verificador.</p> <p>Si la queja no cumple con los requisitos:</p> <p>Genera entrada o salida no conforme (Producto o servicio No Conforme) para Departamento de Servicios al Consumidor.</p>	<p>Expediente Base de Datos</p> <p>Servicio No Conforme (DIACO-GC-FO-05)</p>
2. Asignación de la queja	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	<p>Asigna la queja al verificador, en un plazo de un (1) día hábil.</p> <p>Establece la ruta de verificación, la cual debe cumplirse inmediatamente al día siguiente de efectuada la comunicación inicial, realiza los nombramientos respectivos a los verificadores, gira Instrucciones a los verificadores, entrega nombramientos, ruta de verificación, solicitud de vehículos, gestiona vehículo y piloto ante el Departamento Administrativo.</p>	Formulario de Asignación de la Queja (DIACO-VQ-FO-01)
3. Comunicación	Verificador	<p>Recibe instrucciones, nombramiento, ruta de verificación, solicitud de vehículos y procede a:</p> <p>Se comunica con el consumidor en un plazo de un (1) día hábil a partir de la asignación de la queja, para informarle sobre el procedimiento y quien está a cargo de su queja.</p>	Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15)
4. Verificación en sitio	Verificador	<p>Según la ruta establecida por el Jefe de Proceso, se realiza la verificación de la siguiente forma:</p> <p>Debe presentarse ante el proveedor con su nombramiento respectivo para verificar quejas, debidamente identificado como trabajador (a) de la DIACO, para lo cual debe portar carne de identificación y chaleco institucional. (6 días para realizar la Verificación)</p> <p>Procede a manifestarle al proveedor la razón de la verificación según lo planteado en la queja por el consumidor. Según la posición del proveedor se debe procurar conciliar en nombre del consumidor para resolver la queja. Si el proveedor está de acuerdo en resolver la queja debe efectuar una llamada telefónica al consumidor para indicarle como resolverá la queja.</p>	Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15)

Fase	Responsable	Descripción	Información Documentada
		<p>Sí el consumidor no responde debe hacerse constar en el acta que no respondió las llamadas. Luego se procede a faccionar Acta de Verificación la cual debe contener de manera expresa y clara el acuerdo alcanzado entre las partes interesadas. El acta debe ser leída y firmada por el proveedor y se le entrega una copia al proveedor. De lo contrario, el proveedor deberá pronunciarse en un plazo de cinco días hábiles.</p>	<p>Acta de Verificación (DIACO-VQ-FO-02)</p>
<p>5. Entrega de Actas y elaboración de informe circunstanciado</p>	<p>Verificador</p>	<p>Es responsable de: La custodia del expediente, del acta original y demás documentación.</p> <p>Elaborar el informe circunstanciado de la queja al regresar a la oficina.</p> <p>Finalizada la Verificación debe realizar la comunicación permanente con el consumidor para informarle el resultado de la verificación, y qué se hará con el expediente</p> <p>Actualizar base de datos</p> <p>Foliar el expediente e incluir la Lista de Verificación.</p> <p>Posteriormente, traslada el expediente vía electrónica y a través del Formulario Movimiento de Expediente al jefe del proceso, para firma de visto bueno.</p> <p>En el término de un (1) hábil.</p>	<p>Acta de Verificación (DIACO-VQ-FO-02) Informe Circunstanciado de Verificación de la Queja (DIACO-VQ-FO-03)</p> <p>Comunicación Permanente con el Consumidor y Usuario (DIACO-AQ-FO-15)</p> <p>Lista de Verificación (DIACO-VQ-FO-06)</p>
<p>6. Traslado de expediente</p>	<p>Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia</p>	<p>Recibe el expediente, firma de visto bueno y procede a trasladar el expediente al jefe del departamento de Servicios al Consumidor cuando:</p> <p>Exista un reclamo dentro del expediente que no se ha solucionado.</p> <p>Cuando exista un arreglo conciliatorio se procede con el traslado del expediente al Departamento Legal para la elaboración de la resolución final de archivo de la queja.</p> <p>En el término de un (1) hábil.</p>	<p>Formulario de Movimiento de Expediente (DIACO-AQ-FO-03)</p> <p>Procedimiento de Archivo Expediente de la Queja (DIACO-AQ-PR-02)</p>

7. FLUJOGRAMA:



VERIFICACIÓN DE LA QUEJA



8. CONTROL Y RESGUARDO DE EQUIPO METROLÓGICO:

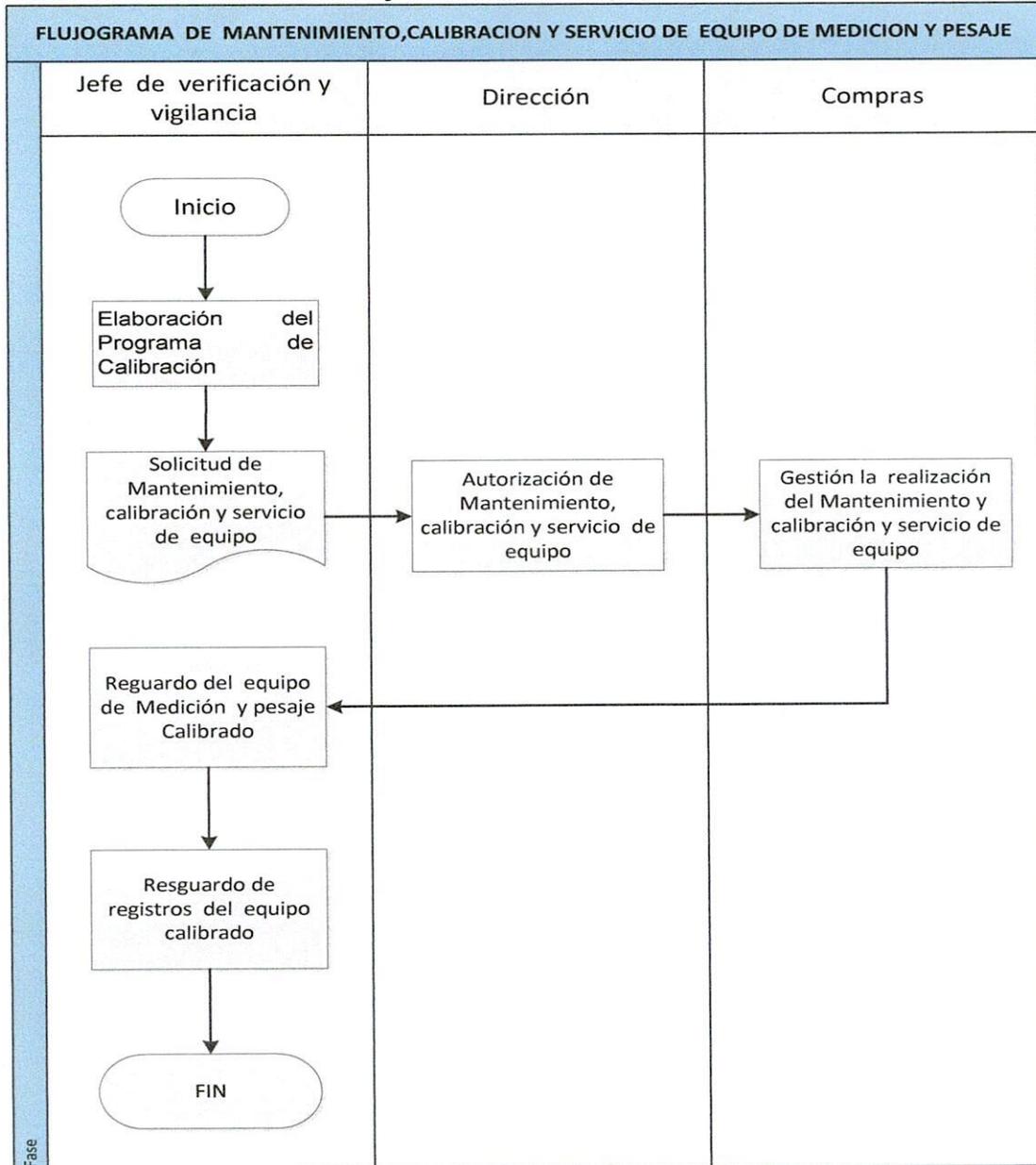
Fase	Responsable	Descripción	Información Documentada
1. Elaboración del Programa de Calibración	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	Elabora Programa de Calibraciones del Equipo de Medición, el cual se elabora cada año, para asegurar la identificación, calibración del equipo sujeto a control metrológico.	Programa de Calibración (DIACO-VQ-FO-04)
2. Solicitud de calibración de equipos		Estos equipos están sujetos a calibración, y/o verificación respectiva, utilizando a un proveedor competente. Los registros respectivos son mantenidos por el Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia para demostrar su realización.	Los registros de esas calibraciones
3. Control de registro de calibración		Gestiona ante la Dirección la autorización para realizar el servicio y calibración para los equipos de medición y pesaje, coordinado con el Proceso de Compras.	Procedimiento de Compras (DIACO-CO-PR-01)
4. Resguardo del equipo de medición y pesaje	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	Es responsable de que los equipos del seguimiento y medición utilizados en las verificaciones, se reciben, manipulan, transportan, almacenan y distribuyen de manera apropiada, con el objeto de prevenir el mal uso, daño y cambios en sus características metrologías y que se afecten las mediciones a realizar. Ubicación de equipo: El equipo de medición y pesaje se encuentra debidamente identificado y calibrado, y se conserva en cajas individuales ubicado en una vitrina en las oficinas del Departamento de Verificación y Vigilancia.	N/A

8.1 Asignación de Equipo de Medición y Pesaje:

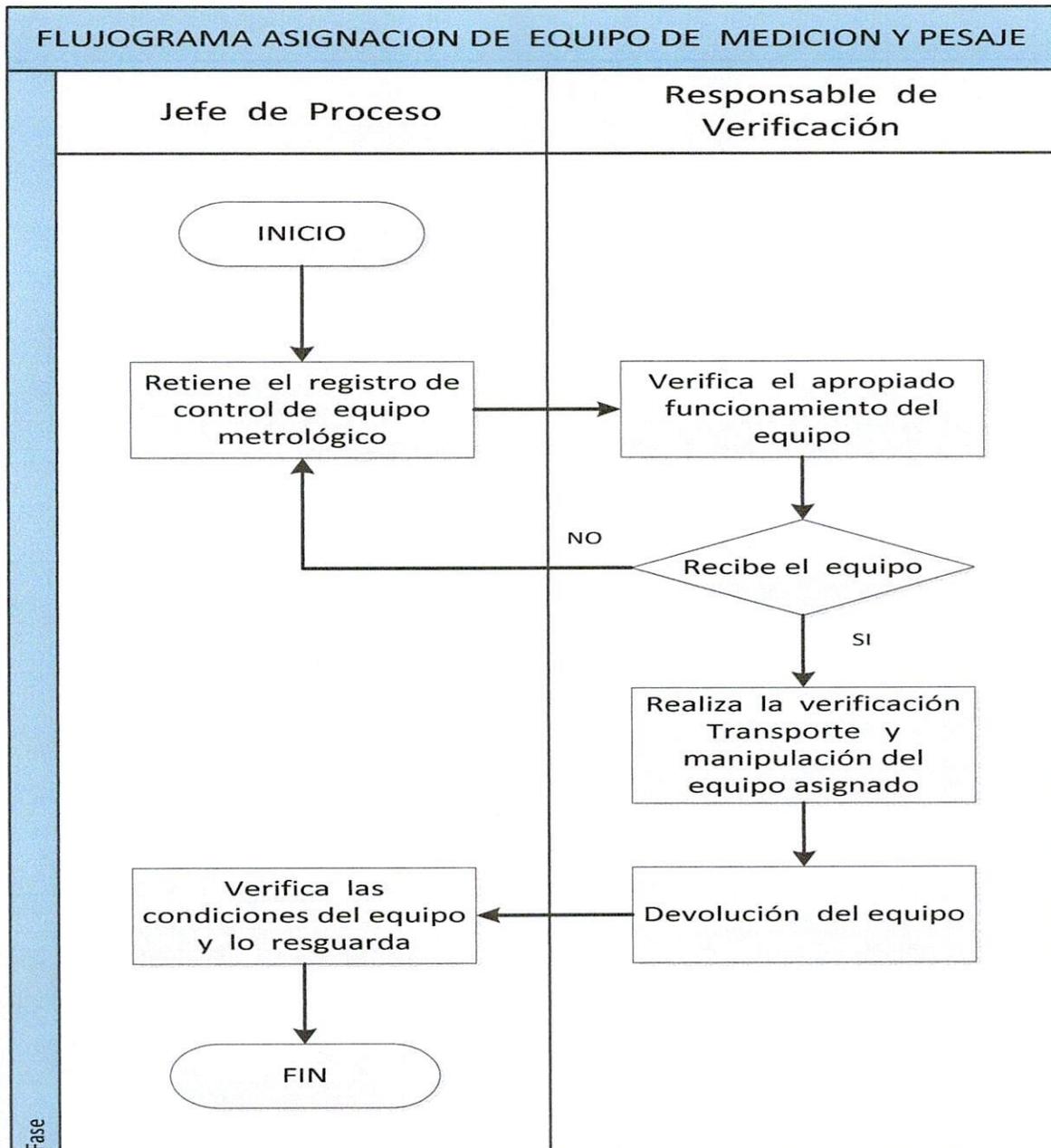
Fase	Responsable	Descripción	Información Documentada
1. Asignación y selección de del equipo de medición y pesaje.	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	Es responsable de asignar y seleccionar el equipo de medición y pesaje para realizar la verificación	N/A
2. Recepción del equipo asignado	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia y Responsable Asignado del equipo de medición y pesaje	Verifican que el equipo para medición y pesaje cumpla con las condiciones y especificaciones técnicas necesarias para realizar la verificación requerida, es decir, se realizan las pruebas previas para validar que el equipo se encuentra debidamente calibrado.	
3. Transporte y manipulación del equipo asignado		Deberán hacerlo de manera apropiada para prevenir el abuso, mal uso, daño y cambios en sus características metrologías y que se afecten las mediciones a realizar.	
4. Devolución y resguardo del equipo		Se resguarda por parte del Jefe de Proceso el equipo utilizado en las mismas condiciones en la que fue recibido el equipo para su resguardo.	

9. FLUJOGRAMA:

Mantenimiento, Calibración y Servicio de Equipo de Medición y Pesaje



Asignación de Equipo de Medición y Pesaje



	MANUAL DE PROCESAMIENTO	Código: DIACO-VQ-PR-01
	VERIFICACIÓN DE LA QUEJA	Versión: 05 Hoja: 13 de 14

10. REGISTROS:

Título	Código	Versión
Formulario de Asignación de Queja	DIACO-VQ-FO-01	03
Acta de Verificación	DIACO-VQ-FO-02	03
Informe Circunstanciado de Verificación de la Queja	DIACO-VQ-FO-03	03
Programa de Calibración	DIACO-VQ-FO-04	03
Verificación de Balanza	DIACO-VQ-FO-05	03
Lista de Verificación	DIACO-VQ-FO-06	04
Informe de Calibración	Externo	N/A

	MANUAL DE PROCESAMIENTO	Código: DIACO-VQ-PR-01
	VERIFICACIÓN DE LA QUEJA	Versión: 05 Hoja: 14 de 14

11. ANEXO:

LISTADO DE EQUIPOS SUJETO A CONTROL METROLOGICO

INSTRUMENTO	MARCA	MODELO	CODIGO IDENT.	No. DE INVENTARIO
Balanza electrónica	Salter Brencknell 6 kg * 0.001 kg-12 lb * 0.002 lb	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-01	36-1232.04-0508/10-5 FE78A
Balanza electrónica	Salter Brencknell	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-02	36-1232.04-0508/10-10 FE79C
Balanza electrónica	6 kg * 0.001 kg-12 lb * 0.002 lb	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-03	36-1232.04-0508/10-6 FE792
Balanza electrónica	Salter Brencknell	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-04	36-1232.04-0508/10-4 FE785
Balanza electrónica	6 kg * 0.001 kg-12 lb * 0.002 lb	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-05	36-1232.04-0508/10-3 FE781
Balanza electrónica	Salter Brencknell	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-06	36-1232.04-0508/10-7 FE797
Balanza electrónica	6 kg * 0.001 kg-12 lb * 0.002 lb	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-07	36-1232.04-0508/10-9 FE7A1
Balanza electrónica	Salter Brencknell	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-08	36-1232.04-0508/10-2 FE777
Balanza electrónica	6 kg * 0.001 kg-12 lb * 0.002 lb	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-09	36-1232.04-0508/10-8 FE7A7
Balanza electrónica	Salter Brencknell 6 kg * 0.001 kg-12 lb * 0.002 lb	C 3235	DVV-BAL-EL-SB-10	36-1232.04-0508/10-1 FE755
Balanza Mecánica	Cardinal Detecto 1 kg * 5 g – 2 lb * ¼ ONZA	N/A	DVV-BAL-MEC-CD-11	01-1232.04-02/6 367B
Báscula Electrónica	Cardinal 999 * 1lb	728 12 VDC 300	DVV-BAL-EL-CAR-12	01-1232.04-03/7 7F32
Contenedor de volumen	Seraphin	FS 282 5D	DVV-CONL-VOL-S-13	01-1232.04-03/13 C11D
Masa patrón de acero inoxidable	Mettler Toledo M1 de 1 Kg	S/M	DVV-MA-PA-AI-14	1-1232.04-0907/6 ECO D9
Masa patrón de acero inoxidable	Mettler Toledo M1 de 1 Kg	S/M	DVV-MA-PA-AI-15	1-1232.04-0907/5 ECO D8
Masa patrón de acero inoxidable	Mettler Toledo M1 de 2 Kg	S/M	DVV-MA-PA-AI-16	1-1232.04-0907/1 ECO D4
Masa patrón de acero inoxidable	Mettler Toledo M1 de 2 Kg	S/M	DVV-MA-PA-AI-17	1-1232.04-0907/3 ECO D6
Masa patrón de acero inoxidable	Mettler Toledo M1 de 2 Kg	S/M	DVV-MA-PA-AI-18	1-1232.04-0907/4 ECO D7
Masa patrón de acero inoxidable	Mettler Toledo M1 de 2 Kg	S/M	DVV-MA-PA-AI-19	1-1232.04-0907/2 ECO D5
Masa patrón de acero inoxidable M1 de 5 Kg	Mettler Toledo de 5 Kg	S/M	DVV-MA-PA-AI-20	1-1232.04-0907/7 ECO DA