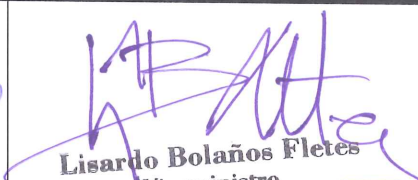
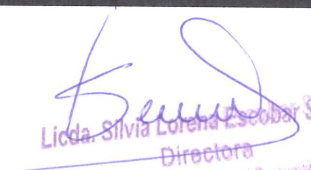
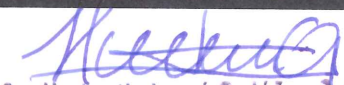
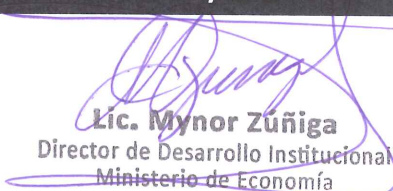


Manual de Normas y Procedimientos
VERIFICACIÓN DE ETIQUETADO GENERAL DE PRODUCTOS
ME-VIC-DIACO-MNP-VEP-11
Versión 05

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Lisardo Armando Bolaños Fletes	Viceministro de Inversión y Competencia	13/08/2020	 Lisardo Bolaños Fletes Viceministro Inversión y Competencia

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Licda. Silvia Lorena Escobar Santos	Directora de Atención y Asistencia al Consumidor	31/07/2020	 Licda. Silvia Lorena Escobar Sa Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- MINISTERIO DE ECONOMÍA

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Herberth Ordóñez	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	31/07/2020	 M.Sc. Herberth Josué Ordóñez Cabrera Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía

Documentado por	Cargo	Fecha	Fecha y sello
Lic. Mynor Zúñiga	Director de Desarrollo Institucional	29/07/2020	 Lic. Mynor Zúñiga Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

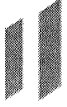
Vigente a partir de: 17/08/2020

49.

se

ÍNDICE

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3. DEFINICIONES:.....	3
4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:.....	4
5. NORMAS:	4
6. RESPONSABILIDADES:.....	5
7. PROCEDIMIENTO:.....	5
8. FLUJOGRAMA:.....	8
9. ANEXOS:.....	10

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DE ALFARERO SIGAMOSTIC</small>	<small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-VEP-11
		VERIFICACIÓN DE ETIQUETADO GENERAL DE PRODUCTOS	Versión 05
			Página 3 de 11

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la verificación del etiquetado general de productos, a efecto de garantizar a los consumidores y usuarios, el cumplimiento de las normas obligatorias sobre el etiquetado de productos empacados o envasados, aplicables a los productos nacionales o importados que se comercializan en el territorio nacional. Según el Artículo 18 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

2. ALCANCE:

El presente manual de normas y procedimientos aplica al personal del Departamento de Verificación y Vigilancia y de las Sedes Departamentales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-; en sus actividades relacionadas con la verificación del etiquetado general de productos.

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. Verificador:

Es la persona responsable de efectuar la comprobación del cumplimiento de las normas de etiquetado de productos empacados o envasados por parte de los proveedores.

3.3. Apercibimiento:

Es el medio emitido por un funcionario o empleado debidamente autorizado por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, para prevenir a los proveedores infractores de la Ley y su Reglamento, el cual podrá ser por apercibimiento escrito o apercibimiento público.

3.4. Infractor:

Persona individual o jurídica que incumple o quebranta la Ley.

3.5. Etiqueta:

Elemento que se adhiere o imprime a otro elemento, para identificarlo o describirlo. Las etiquetas sirven para describir el contenido en los envases, lo que facilita su gestión en el comercio.

3.6. Verificación de Etiquetado:

Es la comprobación que se efectúa en los lugares donde se comercializan productos empacados o envasados con el fin de establecer si cumplen con la Ley y con la normativa sobre etiquetado o envasado.

3.7. Especificación de un Producto:

Se entenderá por especificación completa de un producto, la descripción del mismo: ingredientes, registro sanitario, peso, fecha de vencimiento y fecha de producción; así como posible riesgo de su uso o consumo y contraindicaciones, si aplican.



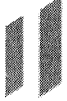
4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:

BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS	
Número o código del documento o dato	Descripción del documento o dato
Decreto Número 006-2003 del Congreso de la Republica.	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario,
Acuerdo Gubernativo 969-99	Ley de Inocuidad de Alimentos,
Decreto 44-92	Ley de Fortificación de Alimentos,
Decreto 90-97	Código de Salud,
Decreto 66-83 y su Reglamento Acuerdo Gubernativo 841-87	Ley de Comercialización de Sucedáneos de la Leche Materna,
RTCA 67.01.07:10	Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado General de los Alimentos previamente envasados (preenvasados).
RTCA 67.01.60:10	Reglamento Técnico Centroamericano de Etiquetado Nutricional de productos Alimenticios preenvasados para consumo humano para la población a partir de los 3 años de edad.
RTCA 67.01.60:10	Reglamento Técnico Centroamericano de Aditivos para consumo humano.
RTCA 67.01.60:10	Reglamento Técnico Centroamericano de Términos Lecheros para consumo humano.

5. NORMAS:

- 5.1. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a través del Departamento de Verificación y Vigilancia, con la participación de sus Sedes Departamentales a nivel nacional, realizan la verificación de etiquetado general de productos a los proveedores, procediendo, a la aplicación de sanciones, de conformidad con lo establecido en el Artículo 90 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
- 5.2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- debe velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios y de las obligaciones de los proveedores. "Artículo 54 Ley de Protección al Consumidor y Usuario";
- 5.3. El proveedor debe cumplir las disposiciones legales, que le sean aplicables según los "Artículos 18 y 26 de Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Artículo 19 y 24 de su Reglamento".
- 5.4. La verificación del etiquetado general de productos por parte de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, se realiza de oficio o por denuncia;
- 5.5. Situaciones no previstas en el presente manual de normas y procedimientos, serán resueltas por el Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-;

Se

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DE DESARROLLO Y COMERCIO</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-VEP-11 Versión 05
		VERIFICACIÓN DE ETIQUETADO GENERAL DE PRODUCTOS	Página 5 de 11

- 5.6. Los funcionarios y empleados involucrados en el numeral “7. PROCEDIMIENTO” del presente manual de normas y procedimientos, son corresponsables del contenido y cumplimiento del mismo (según corresponda);
- 5.7. El presente manual deja sin efecto el Instructivo de Trabajo: “VERIFICACIÓN y VIGILANCIA ETIQUETADO DE PRODUCTOS EMPACADOS Y/O ENVASADOS, ME-I-ITR-DI-EPE-04, Versión 04.

6. RESPONSABILIDADES:

6.1. Viceministro de Inversión y Competencia es responsable de:

- 6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos.

6.2. Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- es responsable de:

- 6.2.1. Revisar, firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.
- 6.2.2. Actualizar o delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual de normas y procedimientos, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
- 6.2.3. Cumplir y supervisar el cumplimiento, en lo que corresponde, del presente manual de normas y procedimientos.
- 6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral “7. PROCEDIMIENTOS” del presente manual.

6.3. Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia es responsable de:

- 6.3.1. Firmar y sellar el presente manual de normas y procedimientos, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo;
- 6.3.2. Actualizar oportunamente el presente manual de normas y procedimientos, por instrucciones del Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor – DIACO- y en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional;
- 6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con el presente manual de normas y procedimientos;
- 6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral “7. PROCEDIMIENTO” del presente manual.

7. PROCEDIMIENTO:

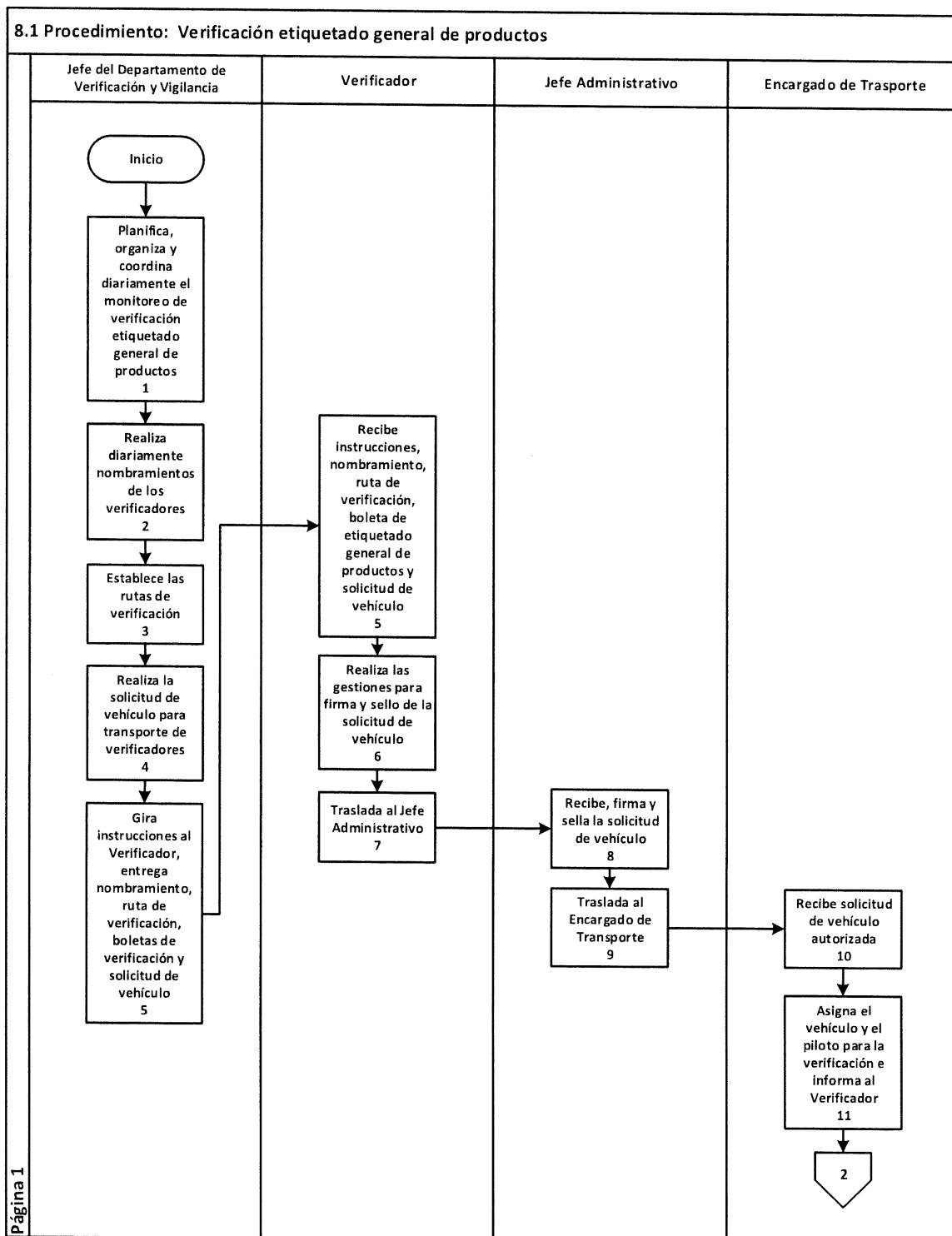
7.1 Verificación Etiquetado General de Productos

Responsable	Actividades	Tiempo
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> Planifica, organiza y coordina diariamente el monitoreo de verificación de etiquetado general de productos; Realiza diariamente nombramientos de los verificadores; Establece las rutas de verificación; 	4 horas

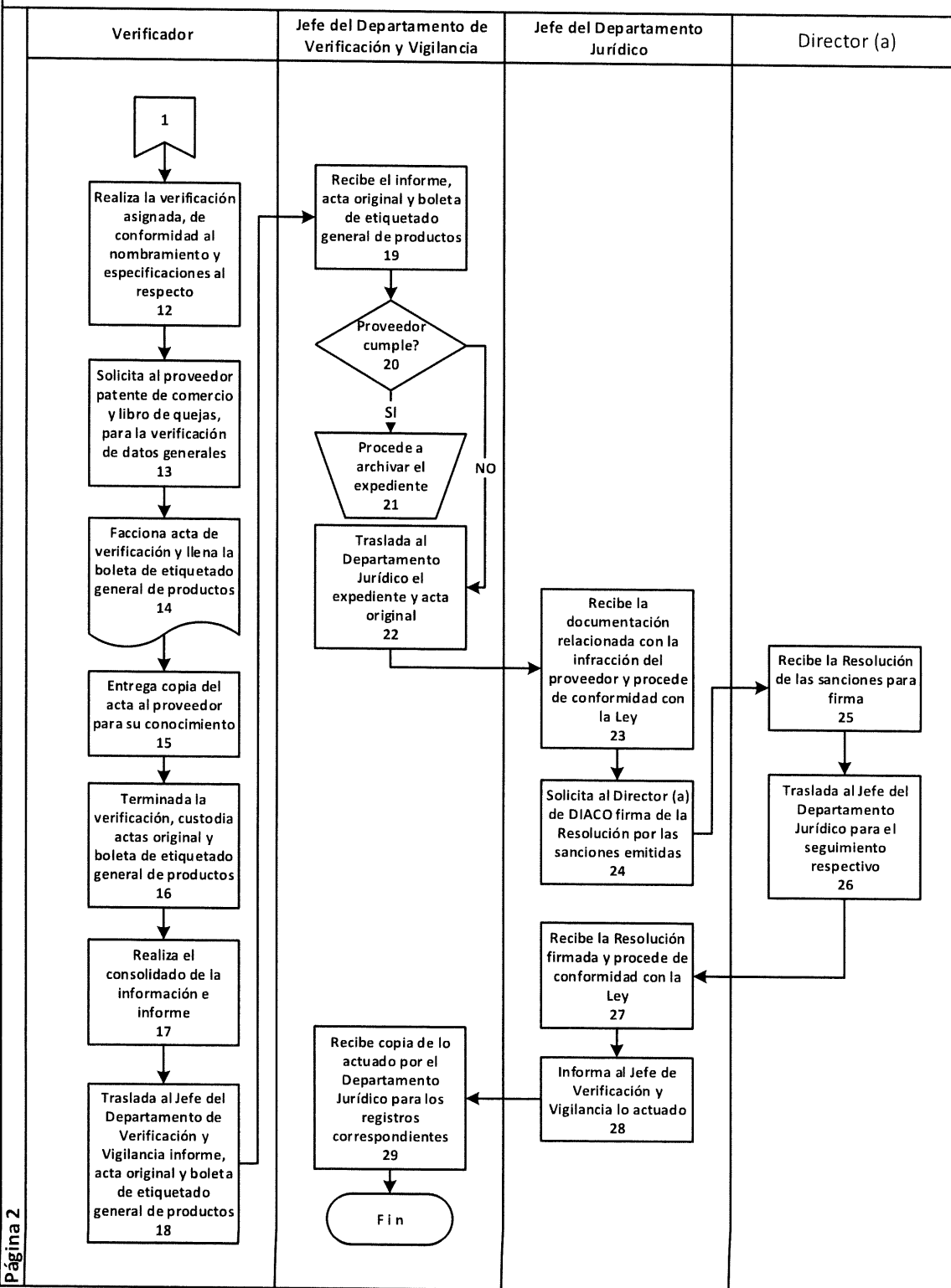
Responsable	Actividades	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la solicitud de vehículo para transporte de verificadores; Gira instrucciones al Verificador, entrega nombramiento, ruta de verificación, boletas de verificación y solicitud de vehículo. 	
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> Recibe instrucciones, nombramiento, ruta de verificación, boleta de etiquetado general de productos y solicitud de vehículo; Realiza las gestiones para firma y sello de la solicitud de vehículo; Traslada al Jefe Administrativo. 	20 minutos
Jefe Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, firma y sella la solicitud de vehículo; Traslada al Encargado de Transporte. 	10 minutos
Encargado de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de vehículo autorizada; Asigna el vehículo y el piloto para la verificación e informa al Verificador. 	25 minutos
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la verificación asignada, de conformidad al nombramiento y especificaciones al respecto; Solicita al proveedor patente de comercio y libro de quejas, para la verificación de datos generales; Facciona acta de verificación y llena la boleta de etiquetado general de productos; Entrega copia del acta al proveedor para su conocimiento; <p>En caso no cuente con el Etiquetado General de Productos o incumplen algún criterio, informa al proveedor que tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente los medios de descargo en virtud de la verificación</p> <ul style="list-style-type: none"> Terminada la verificación, custodia acta original o boleta de etiquetado general de productos; Realiza el consolidado de la información e informe; Traslada al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia informe, acta original o boleta de etiquetado general de productos. 	4 horas

Responsable	Actividades	Tiempo
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el informe, acta original y boleta de etiquetado general de productos. Si los proveedores cumplen con la Ley, procede a archivar el expediente. Si no cumplen con la Ley, traslada al Departamento Jurídico el expediente y acta original. 	1 hora
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la documentación relacionada con la infracción del proveedor y procede de conformidad con la Ley; Solicita al Director (a) de DIACO firma de la Resolución por las sanciones emitidas. 	N/A 20 minutos
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la Resolución de las sanciones para firma; Traslada al Jefe del Departamento Jurídico para el seguimiento respectivo. 	5 minutos
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la Resolución firmada y procede de conformidad con la Ley; Informa al Jefe de Verificación y Vigilancia lo actuado. 	N/A
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia de lo actuado por el Departamento Jurídico para los registros correspondientes. 	20 minutos

8. FLUJOGRAMA:



8.1 Procedimiento: Verificación etiquetado general de productos



9. ANEXOS:

9.1. Acta de Verificación



Ministerio de Economía
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
Departamento de Verificación y Vigilancia
7a. Ave. 7-61 Zona 4, Ed. del Registro Mercantil

ACTA DE VERIFICACION

En el municipio de _____ del departamento de _____
el día _____ de _____ del año dos mil _____, cuando son las _____ horas,
con _____ minutos, YO; _____

_____, como VERIFICADOR de la DIRECCION DE
ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL
CONSUMIDOR, del MINISTERIO DE ECONOMIA, constituido en el local comercial, ubicado en

_____ de esta ciudad, donde se encuentra la empresa de nombre comercial _____,
y según su Patente de Comercio que se tiene a la
vista, esta inscrita en el Registro Mercantil bajo el número de Registro _____

Folio numero _____ del libro numero _____,
de categoría _____, cuyo propietario _____,
y número de Identificación Tributaria _____

siendo atendido por _____,
quien manifiesta ser _____, para verificar que como Proveedor, esté cumpliendo con sus
obligaciones contenidas en el Decreto número cero, cero seis guión dos mil tres (006-2003) del Congreso de la República que contiene
la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, para lo cual se procede de la siguiente

manera: PRIMERO: Se le informa a la persona que atiende que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor esta debidamente
facultada para realizar verificaciones periódicas en los establecimientos comerciales que considere oportuno, con el objeto de verificar
la información relativa a las características de los bienes y productos, medidas, composición, peso, calidad, precio a la vista, instrucciones
de uso, riesgos o peligros que presente su consumo o uso, condiciones de pago o garantía, fecha de fabricación y vencimiento, la cual
deberá ser veraz, exacta, clara y visible, consignada en idioma español, moneda nacional, con las unidades de medidas que correspondan;
constatar la existencia de publicidad engañosa, que induzca al consumidor o usuario, a error mediante ardid o engaño, así como al posible
acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa de vender productos esenciales o básicos con la finalidad de provocar el alza
de sus precios, de conformidad con lo conceptuado por los artículos dieciocho (18), diecinueve (19), veinte (20), veintiuno (21), veintidós
(22), veintitrés (23), veinticuatro (24), veinticinco (25), treinta y seis (36) y cincuenta y cuatro (54) literales g) y l) de la Ley de Protección
al Consumidor y Usuario.

SEGUNDO: Se le pregunta a la persona que atiende, si la empresa cuenta con el LIBRO DE QUEJAS DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR LA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, a lo que responde que (SI) (NO) cuenta con el mismo; y (SI) (NO) lo tiene a la vista, con
resolución
número _____

fecha: _____, de _____

TERCERO: Como resultado de la inspección ocular y de la verificación realizada se hace constar que:

CUARTO: En virtud de lo actuado y lo manifestado por la
persona que atiende, en atención a su derecho de defensa que le asiste, se le otorga un plazo de cinco días hábiles para
manifestarse por escrito respecto de la presente verificación, de la documentación solicitada no entregada y de cualquier medio
de prueba de descargo. SE DA FE: De todo lo actuado y de haber tenido a la vista la documentación aquí relacionada y no habiendo
más que hacer constar se termina la presente acta en el mismo lugar y fecha de su inicio _____ minutos
después, la que consta en dos hojas de papel oficio membretado de la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor -DIACO- del
Ministerio de Economía, utilizadas ambas en anverso y reverso. Se da lectura íntegra a todo lo actuado a la persona que atiende,
quien enterada de su contenido, objeto, validez y efectos legales que se derivan acepta, ratifica y firma la presente acta que sello y
firmo. Se hace constar que la persona que atendió (SI) (NO) firmó. Se le entrega una copia fiel y exacta de la misma.

Se

9.2. Boleta de Etiquetado General de Productos



Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor

MINISTERIO DE ECONOMIA
DIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE VERIFICACION Y VIGILANCIA
7ma. AV. 7-61 Z. 4 EDIFICIO DEL REGISTRO MERCANTIL 3er. NIVEL

BOLETA DE ETIQUETADO GENERAL DE LOS ALIMENTOS PREVIAMENTE ENVASADOS

Nombre del Establecimiento _____

Dirección del Establecimiento _____

Fecha _____ Sello _____

DATOS DEL PRODUCTO

1.-Nombre del Alimento _____

2.-Nombre y Dirección del fabricante o importador _____

3.-Registro Sanitario del Producto _____

	SI	NO
4.-Instrucciones de uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.-Idioma _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.-Etiqueta autohaderible (Para importados si aplica)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- Marcado de la fecha de vencimiento e Instrucciones para la conservación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.-Lista de Ingredientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.-Contenido neto y Peso Escurrido _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.-Pais de origen _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.-Identificación del Lote _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OBSERVACIONES: PRECIO EN QUETZALES

se