

Manual de Normas y Procedimientos
VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE
ME-VIC-DIACO-MNP-VIMP-07
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 de Inversión y Competencia

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

Actualizado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Herberth Ordoñez	Jefe Departamento de Verificación y Vigilancia	31/07/2020	 M. Sc. Herberth Jesus Ordoñez 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

se

ÍNDICE

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

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento para la verificación de los instrumentos de medición y pesaje por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- a los proveedores que utilizan en sus transacciones comerciales en cumplimiento del "Artículo 26 Ley de Protección al Consumidor y Usuario" a efecto de garantizar, el derecho de reclamo de los consumidores y usuarios.

2. ALCANCE:

El presente manual de normas y procedimientos aplica al personal del Departamento de Verificación y Vigilancia, con competencia técnica en el área de Metrología Legal, de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-; en sus actividades relacionadas con la verificación de instrumentos de medición y pesaje.

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 Verificación:

Comprobar que es cierto un hecho sobre la que se presume una hipótesis, en este caso comprobar si los instrumentos de medición y pesaje utilizados por los proveedores para las transacciones comerciales están registrados y autorizados por la DIACO.

3.3 Procedimiento administrativo:

Es el que se inicia de oficio o por medio de queja presentada por un consumidor, usuario o asociación de consumidores. El presente procedimiento se basa en los principios de celeridad, oralidad, equidad, informalidad y publicidad.

3.4 Denuncia:

Acusación presentada ante la DIACO por los consumidores o usuarios contra los proveedores cuando consideran han violado sus derechos.

3.5 Instrumentos de medición:

Equipos analógicos o digitales utilizados para efectuar alguna medición.

3.6 Instrumentos de pesaje:

Equipos analógicos o digitales utilizados para determinar el peso de algún cuerpo sólido.

3.7 Apercibimiento:

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

3.8 Infractor:

Persona individual o jurídica que incurre en incumplimiento de la Ley.

se

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-VIMP-07 Versión 05
		VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE	Página 4 de 10

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	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario
	Instrumentos de Medición y Pesaje no Automáticos NGO 4,015
	Sistema Internacional de Unidades NGO 4, 010

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 los instrumentos de medición y pesaje a los proveedores, procediendo, a la aplicación de sanciones que correspondan, de conformidad con lo establecido en el Artículo 90, 69, 70 y 71 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 el "Artículo 36 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y los Artículos 11, 24, 30 y 31 de su Reglamento";
- 5.4 La verificación de los instrumentos de medición y pesaje por parte de 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-;
- 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 DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PESAJE", ME-I-ITR-DI-VIM-02, 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;

Se

 GOBIERNO de GUATEMALA <small>DR. ALEJANDRO GIANFRANCESCO</small>	MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-VIMP-07 Versión 05
		VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE	Página 5 de 10

- 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.

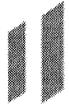
6.3 Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia, es responsable de:

- 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- 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:

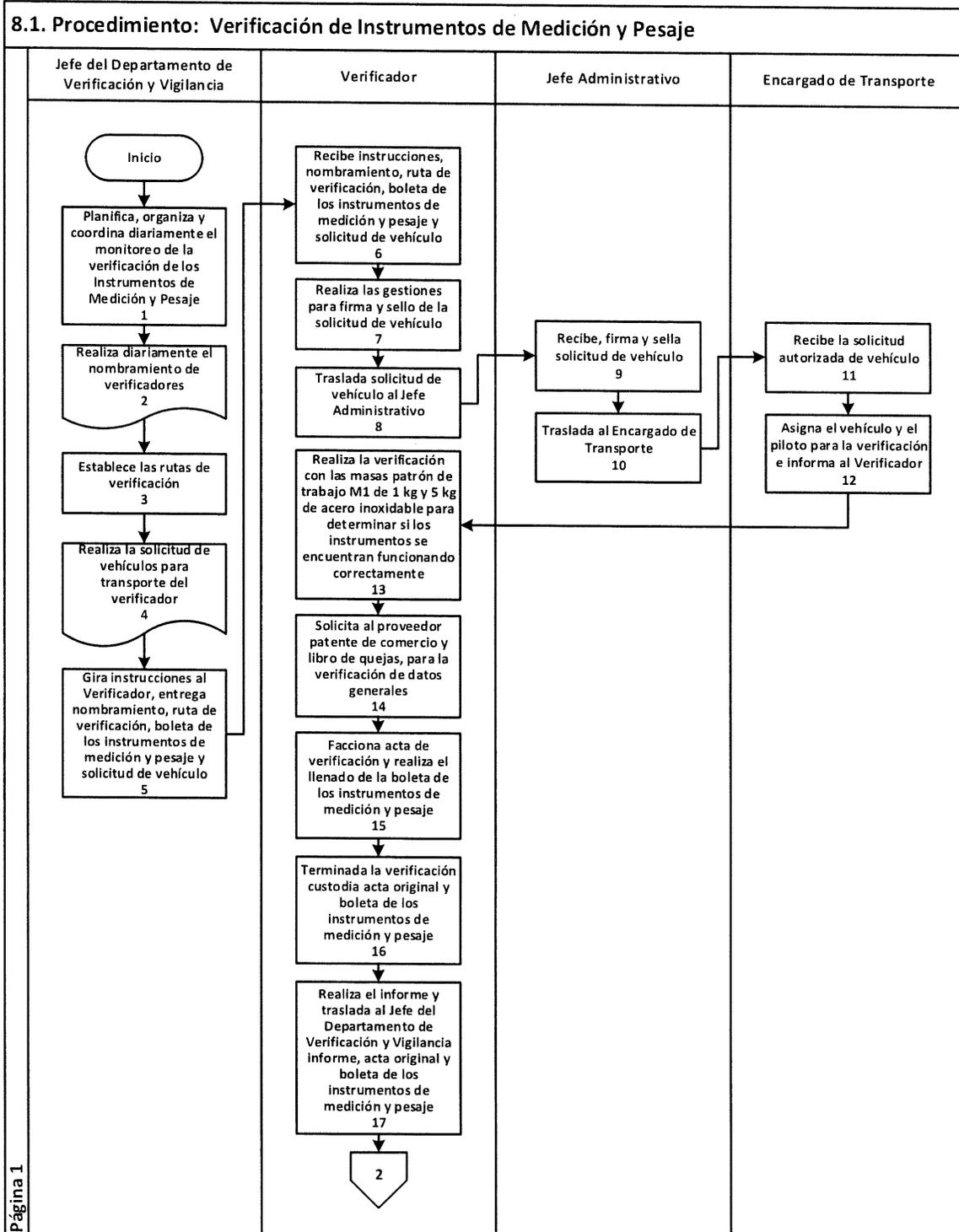
7.1 Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje

Responsable	Actividades	Tiempo
Jefe del departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica, organiza y coordina diariamente el monitoreo de la verificación de los Instrumentos de Medición y Pesaje ; • Realiza diariamente el nombramiento de verificadores; • Establece las rutas de verificación; • Realiza la solicitud de vehículos para transporte del verificador; • Gira instrucciones al Verificador, entrega nombramiento, ruta de verificación, boletas de los instrumentos de medición y pesaje y solicitud de vehículo. 	4 horas
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe instrucciones, nombramiento, ruta de verificación, boleta de los instrumentos de medición y pesaje y solicitud de vehículo; • Realiza las gestiones para firma y sello de la solicitud de vehículo; • Traslada solicitud de vehículo 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 autorizada de vehículo; • Asigna el vehículo y el piloto para la verificación e informa al Verificador. 	25 minutos



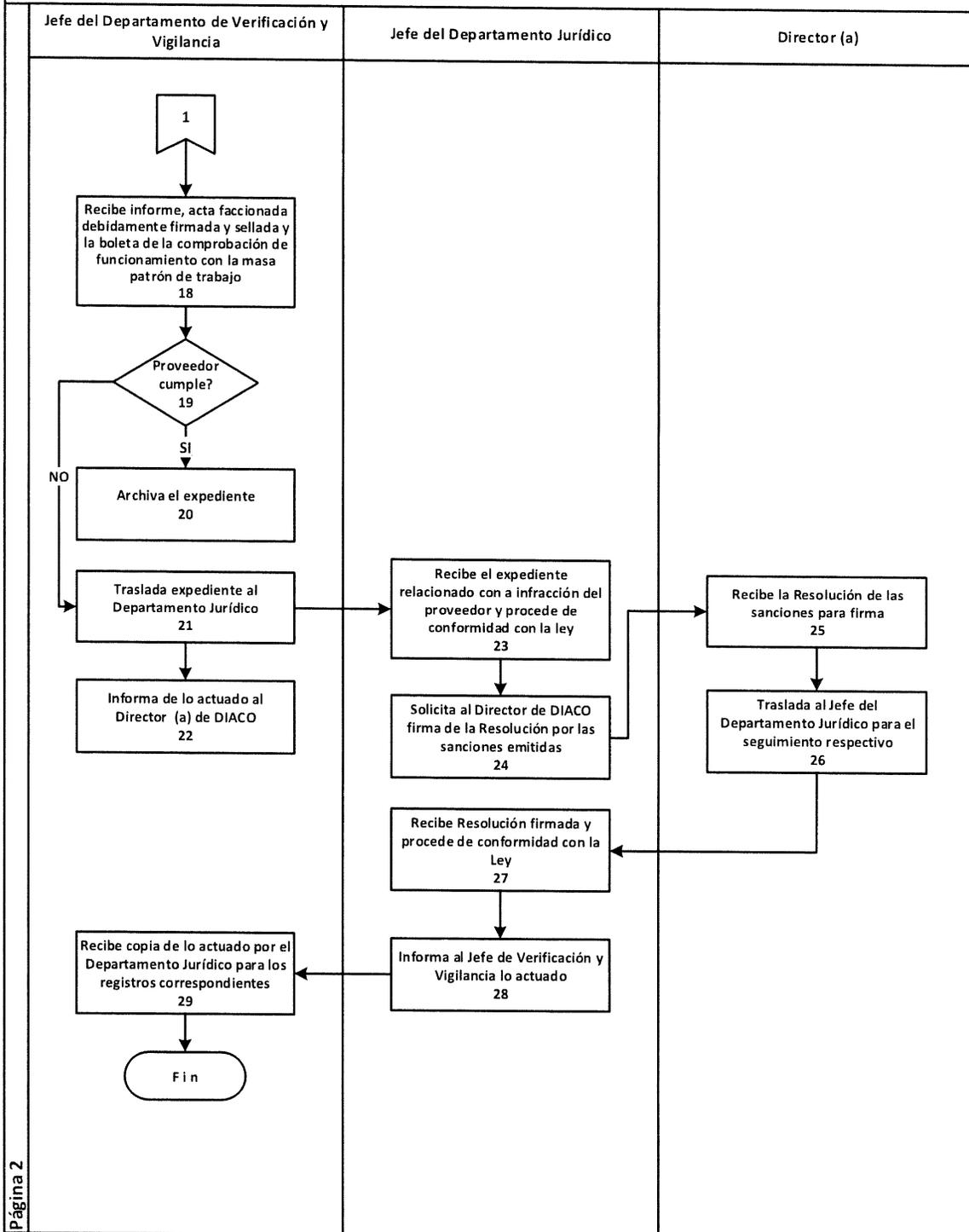
Responsable	Actividades	Tiempo
Verificador	<ul style="list-style-type: none">Realiza la verificación con las masas patrón de trabajo M1, de 1 kg y 5 kg de acero inoxidable para determinar si los instrumentos se encuentran funcionando correctamente;Solicita al establecimiento (proveedor) patente de comercio y libro de queja, para la verificación de datos generales;Facciona acta de verificación y se realiza el llenado de la boleta de los instrumentos de medición y pesaje;Terminada la verificación, custodia acta original y boleta de los instrumentos de medición y pesaje;Realiza el informe;Traslada al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia informe, acta original y boleta de los instrumentos de medición y pesaje.	4 horas
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none">Recibe informe, acta faccionada debidamente firmada y sellada y la boleta de la comprobación de funcionamiento con la masa patrón de trabajo;Si el proveedor cumple con la normativa, archiva el expediente;Si el proveedor no cumple, traslada el expediente al Departamento Jurídico;Informa de lo actuado al Director (a) de DIACO.	2 horas
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none">Recibe el expediente relacionado con la infracción del proveedor y procede de conformidad con la ley;Solicita al Director de DIACO firma de la Resolución por las sanciones emitidas.	n/a
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 Resolución firmada y procede de conformidad con la Ley;Informa al Jefe de Verificación y Vigilancia lo actuado.	
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:



SC

8.1. Procedimiento: Verificación de Instrumentos de Medición y Pesaje

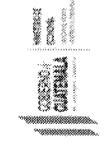


9. ANEXOS:

9.1. Registro de Comprobación de Balanzas



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



FECHA _____
 VERIFICADOR _____
 ESTABLECIMIENTO _____

REGISTRO DE COMPROBACIÓN DE BALANZAS

No.	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	BALANZA MARCA	CAP. Y RES.	COMP.		PESO EN LIBRAS		PESO EN LIBRAS		VERIF.
				PATRON	PATRON	ESP. INGL.	ESP. INGL.	ESP. INGL.	ESP. INGL.	
1				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
2				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
3				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
4				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
5				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
6				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
7				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
8				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
9				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
10				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
11				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
12				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
13				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
14				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	
15				1 kg	5 kg	2.17 LB	10.87 LB	2.2 LB/ONZ	10.14 LB/ONZ	
						2.20 LB	11.01 LB	2.3 LB/ONZ	11.00 LB/ONZ	

se

