


Copia no controlada



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

INSPECCIONES

(CÓDIGO: PRDVM001, VERSIÓN: 06)

 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR	INSPECCIONES		
	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO		
	CÓDIGO: PRDVM001	VERSIÓN: 06	PÁGINA: 1 de 12

1. BASE LEGAL

Ley de Protección al Consumidor, artículos 4, 7, 8, 14, 16, 27 literales b), c) y d), 28, 30, 31, 42, 43, 44, 58 literal f) y j), 63 y 101.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, artículos 5, 6, 7, 48, 49, 50, 51, 62 y 63.

Ley de Procedimientos Administrativos (LPA): artículos 4, 8, 14, 16, 22, 24, 64, 65, 81, 86, 88, 93, 97 y 140.

Reglamento Técnico Centroamericano (RTCA 67.01.07:10) Etiquetado general de los alimentos previamente envasados (preenvasados) numeral 5.8.

Reglamento Técnico Centroamericano "Cantidad de producto en preempacados" (RTCA 01.01.11:06).

Reglamento Técnico Centroamericano "Alimentos. Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de Alimentos" (RTCA 67.04.50:08).

2. VIGENCIA

El presente documento entrará en vigencia ocho días hábiles posteriores a la aprobación por el(la) Presidente(a) de la Defensoría del Consumidor(DC).

3. DUEÑO DEL PROCESO

Director(a) de Vigilancia de Mercado

Jefe(a) de Seguridad y Calidad

Jefe(a) de Inspecciones

4. CLIENTE(S) DEL PROCESO

Dirección Jurídica

Unidad de Comunicaciones

5. OBJETIVO(S) DEL PROCESO

Establecer las directrices a seguir para gestionar los procesos de inspección y los de seguridad y calidad a fin de que el personal que participa en las actividades de inspección a nivel nacional, pueda realizar las inspecciones en establecimientos que comercializan alimentos y bebidas con relación a precios, fecha de vencimiento, idioma de la información e información de derechos del consumidor; y contenido neto en productos preempacados.

6. CAMPO DE APLICACIÓN

Unidad de Inspección y Unidad de Seguridad y Calidad de la Dirección de Vigilancia de Mercado

Unidad de Vigilancia de Mercado de las oficinas regionales

Dirección Jurídica

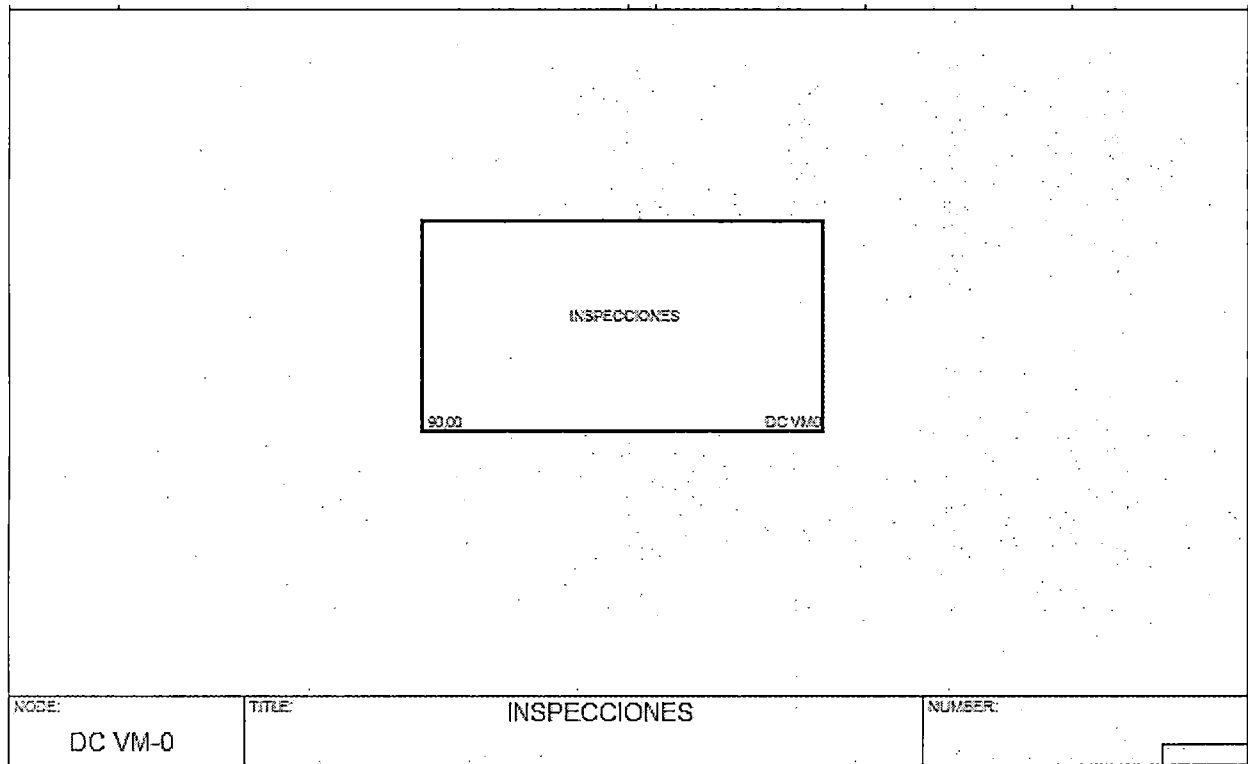
Unidad de Comunicaciones

Unidad de Logística

7. INDICADORES

Los indicadores definidos en la matriz del sistema de gestión de calidad.

8. DIAGRAMA DE PROCESO





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

INSPECCIONES

DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

CÓDIGO: PRDVM001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 3 de 12

ELABORAR PLANES
ESPECÍFICOS
DE INSPECCIÓN

25.00

DC VM1

PREPARAR Y REALIZAR LAS
INSPECCIONES

8.00

DC VM2

PROCESAR RESULTADOS
DE
INSPECCIONES

11.00

DC VM3

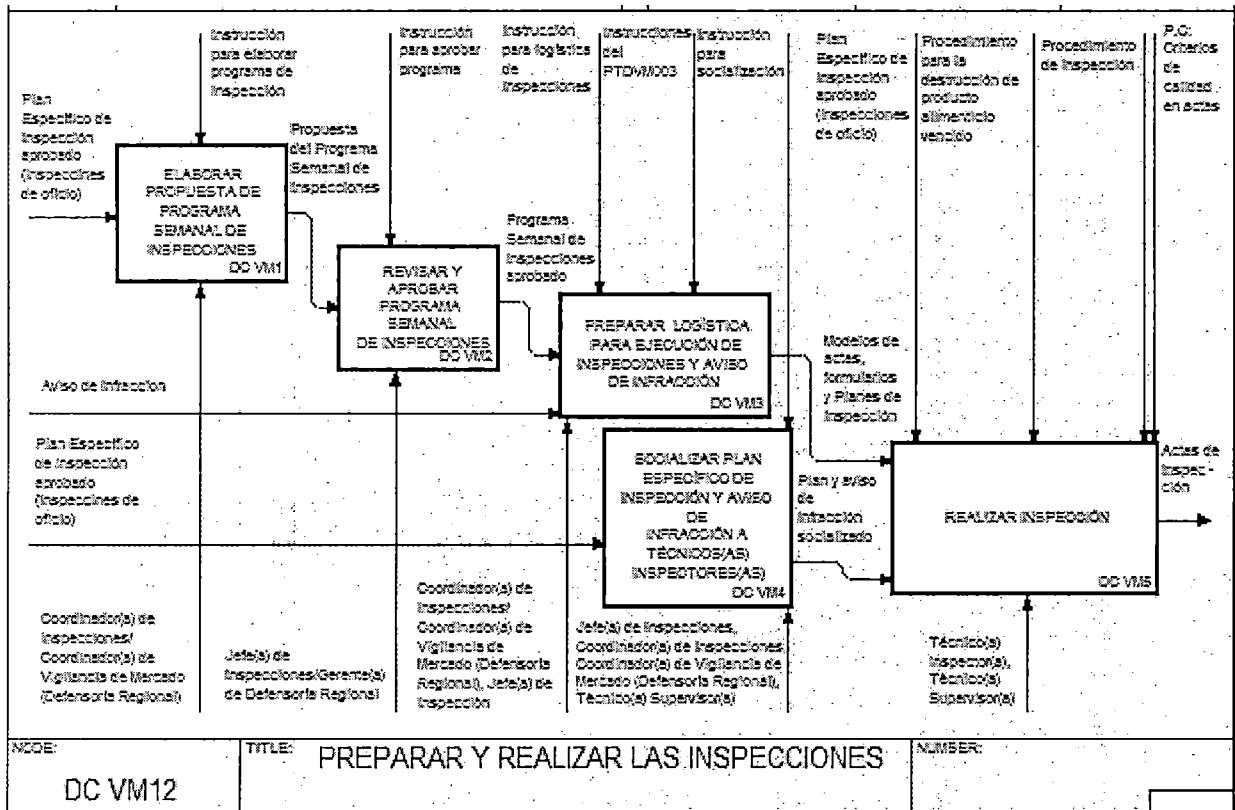
NODE:

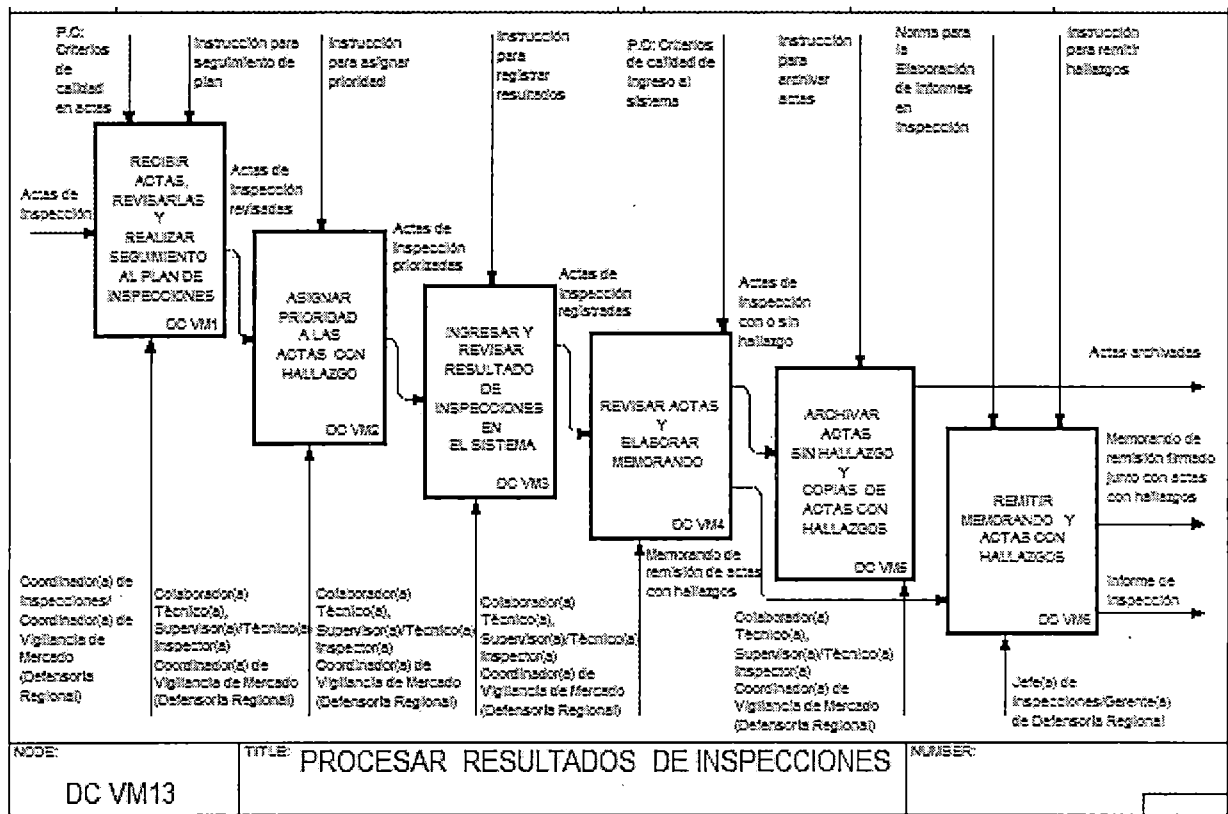
DC VM1

TITLE:

GESTIONAR PROCESOS DE INSPECCIÓN

NUMBER:







DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

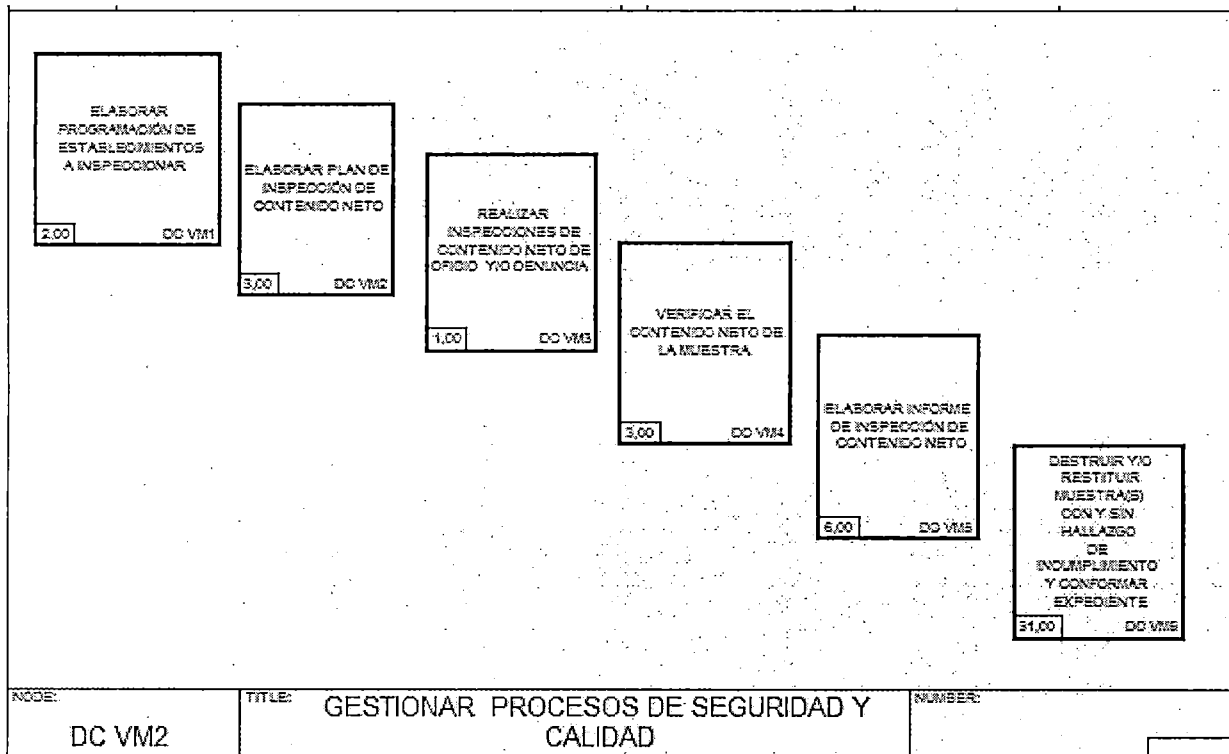
INSPECCIONES

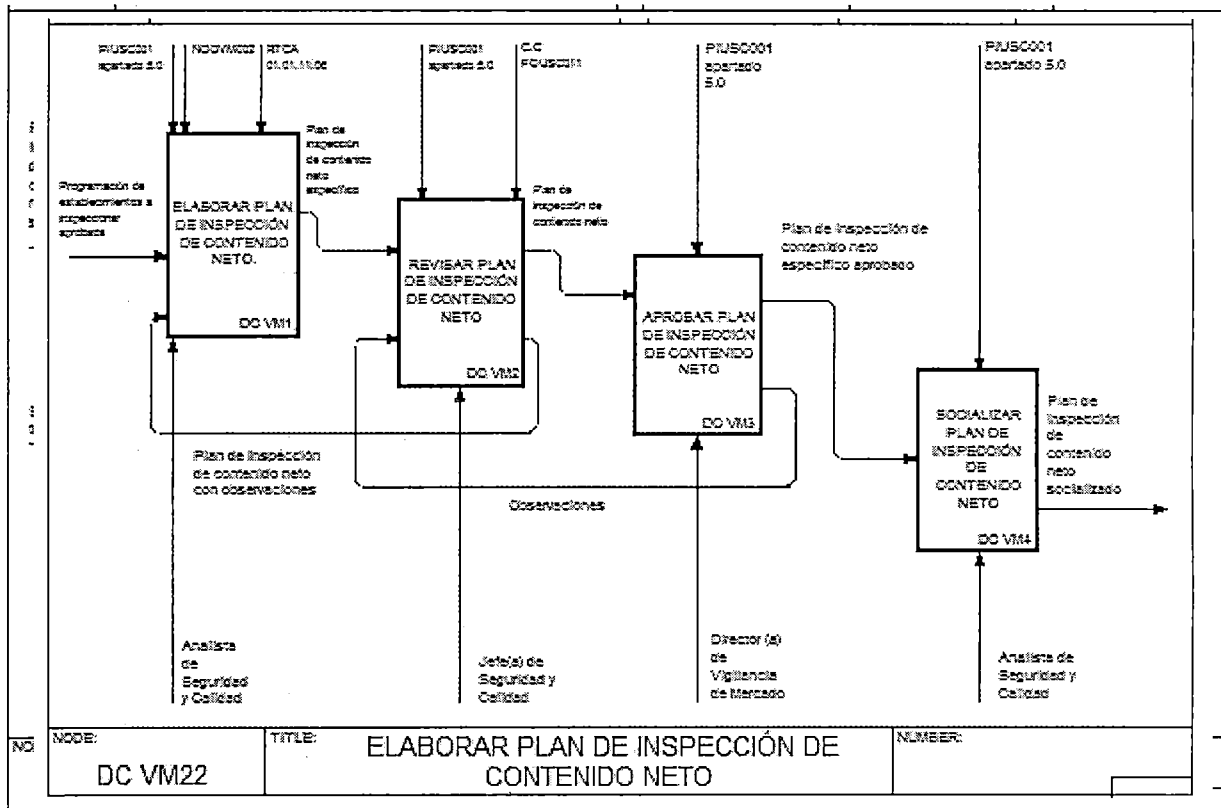
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

CÓDIGO: PRDVM001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 6 de 12







DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

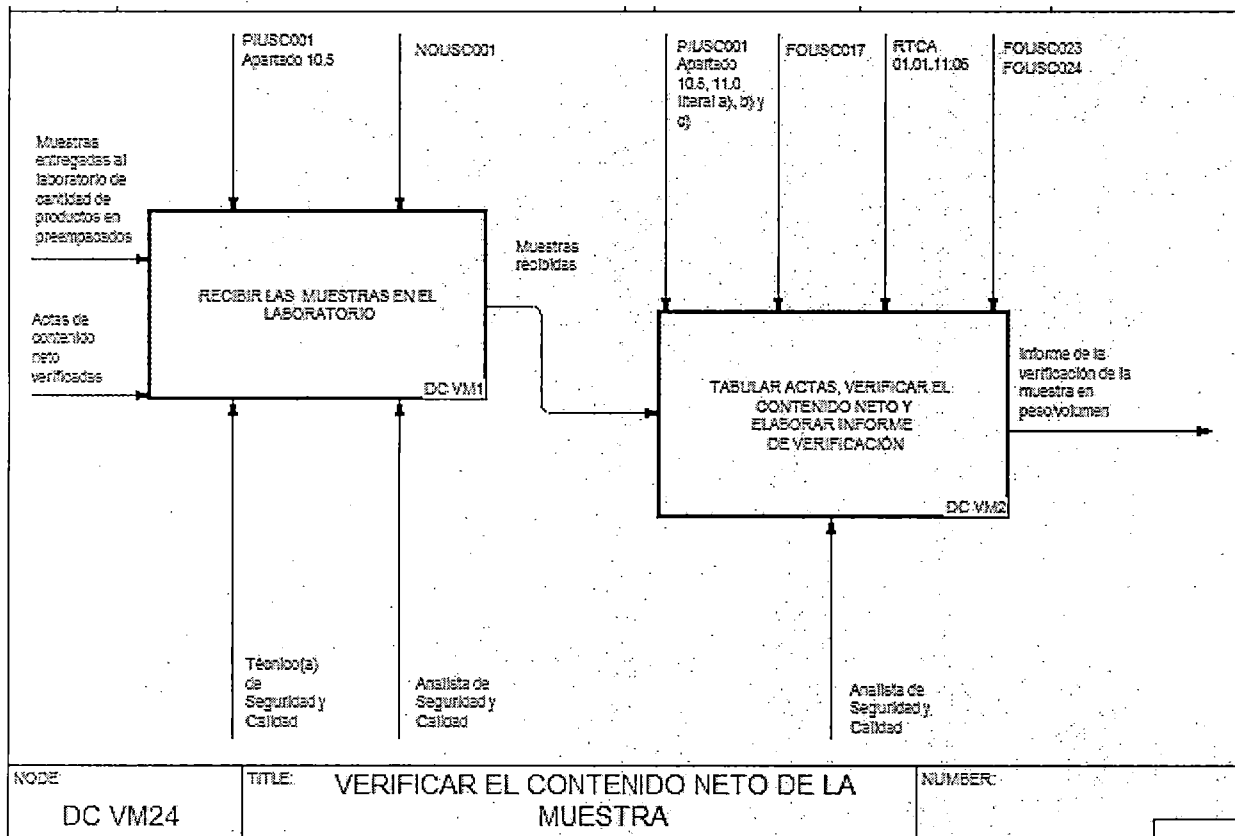
INSPECCIONES

DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

CÓDIGO: PRDVM001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 8 de 12





DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

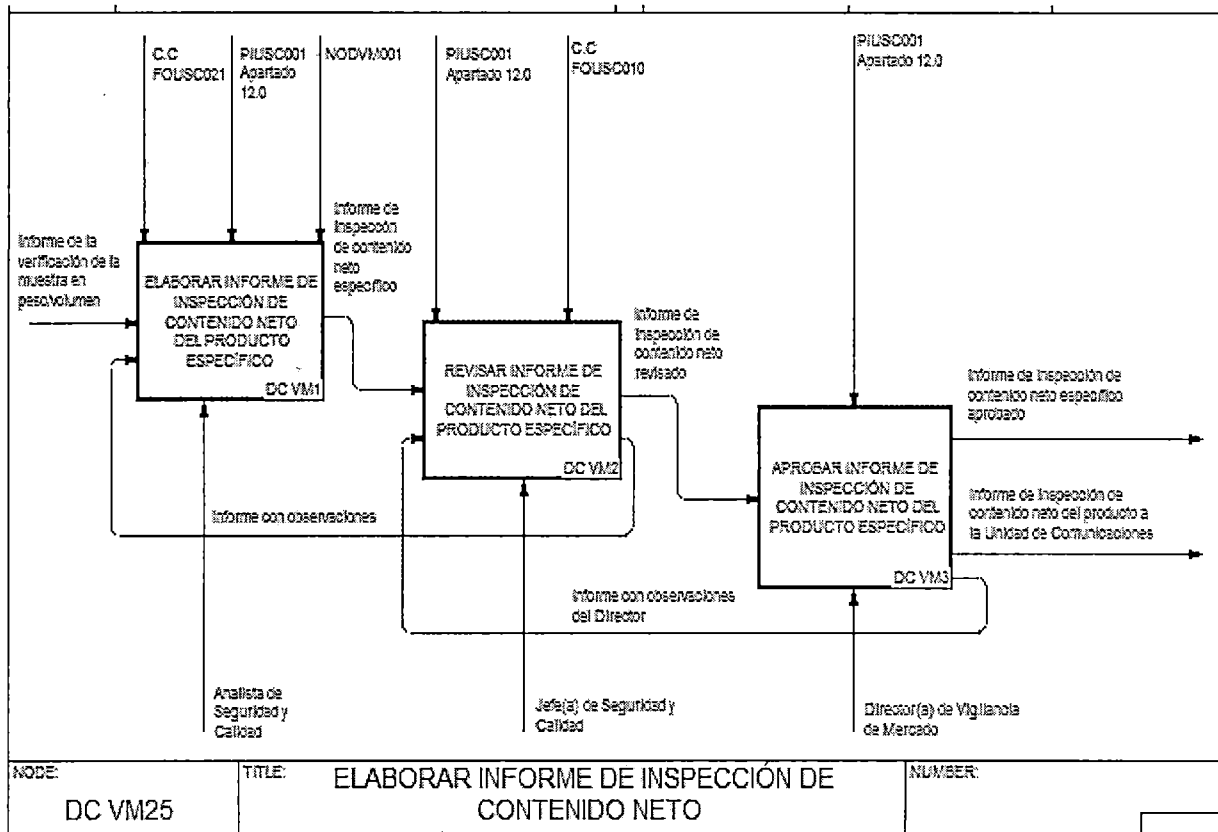
INSPECCIONES

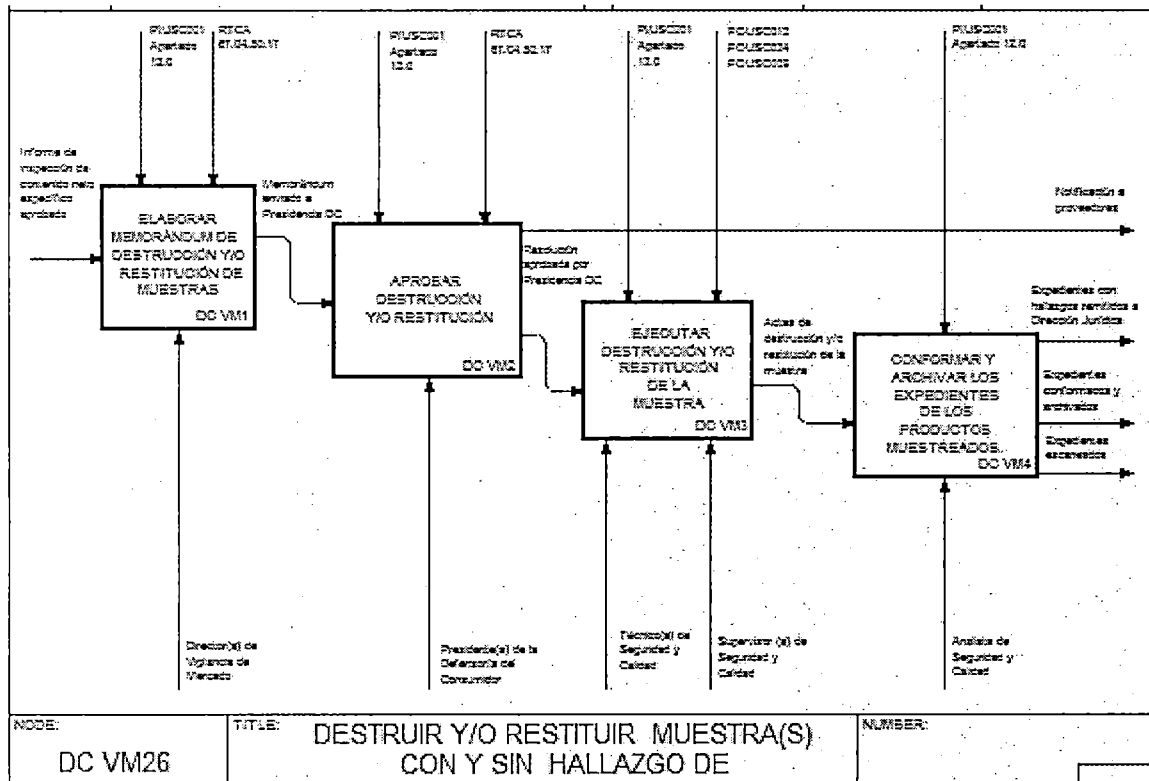
DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO

CÓDIGO: PRDVM001

VERSIÓN: 06

PÁGINA: 9 de 12





HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA ELABORACIÓN / MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
06	17/02/2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se actualizó la versión del documento. ▪ En el apartado 2. VIGENCIA, se sustituyó la palabra “entra” por “entrará”. ▪ En el DC VM13 en las actividades: “Asignar prioridad a las actas con hallazgos”; “Ingreso y revisión de resultado de inspecciones en el sistema”; “Revisar actas y elaborar memorando” “Archivar actas sin hallazgos y copias de actas con hallazgos”, se incluyeron los cargos técnico(a) supervisor(a)/ técnico(a) inspector(a). ▪ En el DC VM 2 “Gestionar procesos de seguridad y calidad” se modificaron las definiciones de las actividades “Elaborar programación de establecimientos a inspeccionar” y “Verificar el contenido neto de la muestra”. ▪ En el DC VM21 “Elaborar programas de establecimientos a inspeccionar” se eliminó la palabra “denuncia” del nombre de la actividad y se actualizó el nombre del procedimiento de Atención de avisos de infracción en la definición. Asimismo, se eliminó la frase “denuncias o” de la actividad “Elaborar sondeo del producto o análisis de la problemática denunciada”. ▪ En el DC VM23 “Realizar inspecciones de contenido neto de oficio y/o denuncia”, se agregó la expresión “o en acta de inspección” a la definición del “C.C. FOUSC012”. ▪ En el DC VM24 “Verificar el contenido neto de la muestra”, en la definición del FOUSC023 o FOUSC024 se actualizaron sus nombres. Asimismo, se actualizó el nombre del informe de la verificación de la muestra en peso/volumen.



		<ul style="list-style-type: none">▪ En el DC VM25 “Elaborar informe de inspección de contenido neto”, se actualizó el nombre del informe de la verificación de la muestra en peso/volumen. De igual manera, se en la definición se actualizó el nombre del FOUSC021. Asimismo, se sustituyó la frase “para su publicación” por “ya que es susceptible a ser publicado” en la definición de la actividad “Informe de inspección de contenido neto del producto a la Unidad de Comunicaciones”.▪ En el DC VM26 “Destruir y/o restituir muestra(s) con y sin hallazgo de incumplimiento y conformar expediente”, en la actividad “Ejecutar destrucción y/o restitución de la muestra”, se actualizaron los formularios de criterios de calidad que se aplican.
--	--	--

