

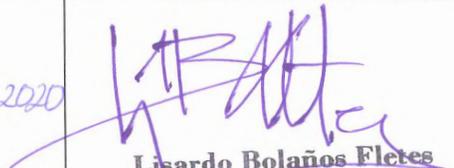
 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> MINISTERIO DE ECONOMÍA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-VIMP-07 Versión 05
	VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE	Página 1 de 10

**Manual de Normas y Procedimientos**

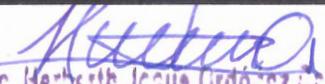
**VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE**

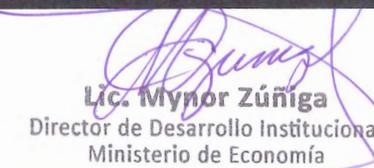
**ME-VIC-DIACO-MNP-VIMP-07**

**Versión 05**

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Lisardo Armando Bolaños Fletes	Viceministro de Inversión y Competencia	13/08/2020	 <b>Lisardo Bolaños Fletes</b> 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	 <b>Licda. Silvia Lorena Escobar Santos</b> 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	 <b>M. Sc. Herberth Jesus Ordoñez Cabrera</b> 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	 <b>Lic. Mynor Zúñiga</b> Director de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: 17/08/2020

sc

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>DEL ACACABALCO, C. A. S. P. A. T. I. C.</small>	<small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-VIMP-07</b> Versión 05
		<b>VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE</b>	<b>Página 2 de 10</b>

## 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

*se*

 <b>GOBIERNO de GUATEMALA</b> <small>REPUBLICA DE GUATEMALA</small>	<small>MINISTERIO DE ECONOMÍA</small>	<b>Manual de Normas y Procedimientos</b>	<b>ME-VIC-DIACO-MNP-VIMP-07</b> <b>Versión 05</b>
		<b>VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y PESAJE</b>	<b>Página 3 de 10</b>

**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:**

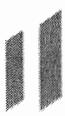
Equipos analógicos o digitales utilizados para determinar el peso de algún cuerpo sólido.

**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.

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

#### 4. BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS:

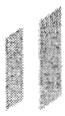
<b>BASE LEGAL, DOCUMENTOS O DATOS RELACIONADOS</b>	
<b>Número o código del documento o dato</b>	<b>Descripción del documento o dato</b>
Decreto Número 006-2003	Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario
	Instrumentos 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;

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

**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**

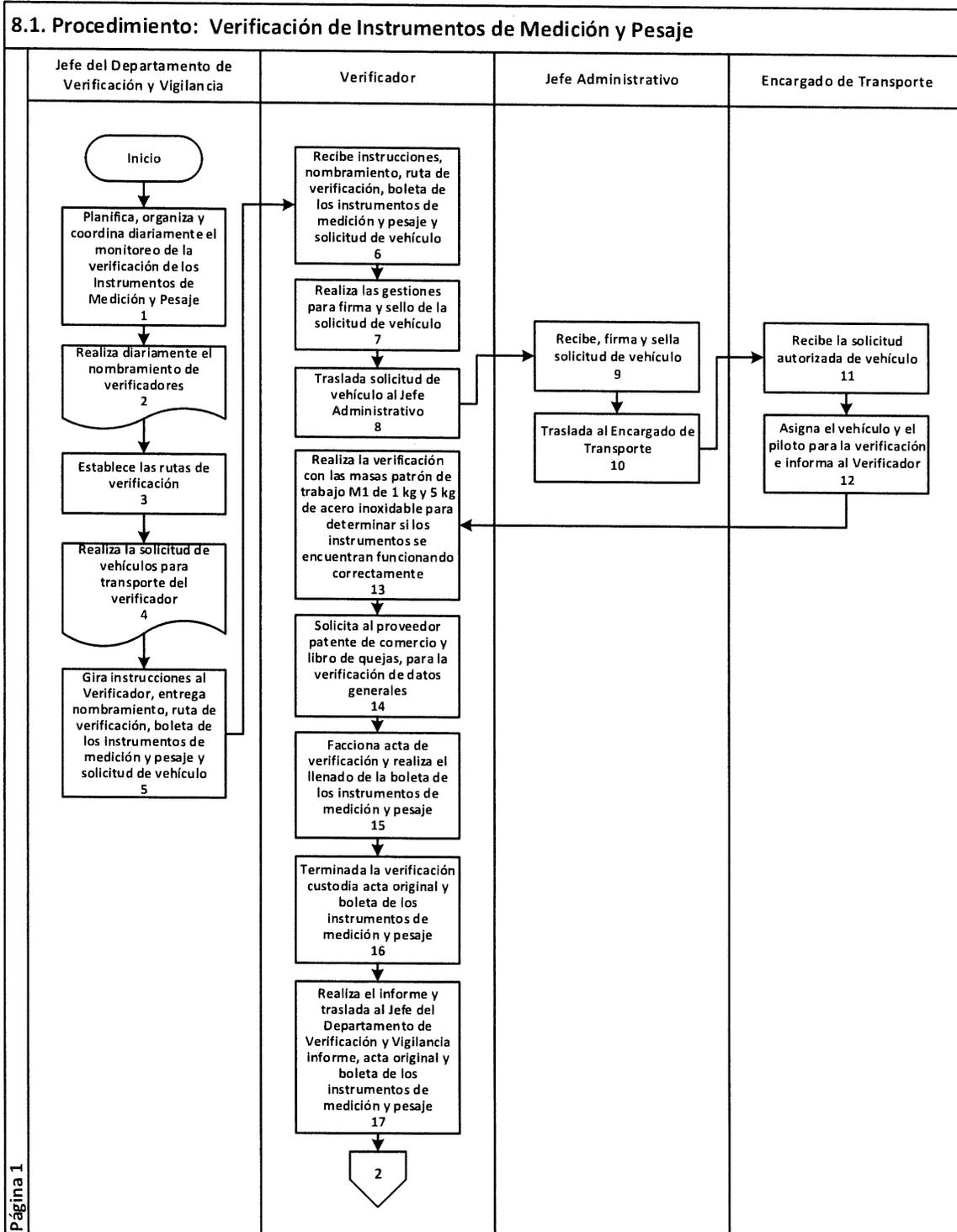
<b>Responsable</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>
Jefe del departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifica, organiza y coordina diariamente el monitoreo de la verificación de los Instrumentos de Medición y Pesaje ;</li> <li>Realiza diariamente el nombramiento de verificadores;</li> <li>Establece las rutas de verificación;</li> <li>Realiza la solicitud de vehículos para transporte del verificador;</li> <li>Gira instrucciones al Verificador, entrega nombramiento, ruta de verificación, boletas de los instrumentos de medición y pesaje y solicitud de vehículo.</li> </ul>	4 horas
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe instrucciones, nombramiento, ruta de verificación, boleta de los instrumentos de medición y pesaje y solicitud de vehículo;</li> <li>Realiza las gestiones para firma y sello de la solicitud de vehículo;</li> <li>Traslada solicitud de vehículo al Jefe Administrativo.</li> </ul>	20 minutos
Jefe Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe, firma y sella la solicitud de vehículo;</li> <li>Traslada al Encargado de Transporte.</li> </ul>	10 minutos
Encargado de Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la solicitud autorizada de vehículo;</li> <li>Asigna el vehículo y el piloto para la verificación e informa al Verificador.</li> </ul>	25 minutos

*se*

Responsable	Actividades	Tiempo
Verificador	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>Solicita al establecimiento (proveedor) patente de comercio y libro de queja, para la verificación de datos generales;</li> <li>Facciona acta de verificación y se realiza el llenado de la boleta de los instrumentos de medición y pesaje;</li> <li>Terminada la verificación, custodia acta original y boleta de los instrumentos de medición y pesaje;</li> <li>Realiza el informe;</li> <li>Traslada al Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia informe, acta original y boleta de los instrumentos de medición y pesaje.</li> </ul>	4 horas
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe informe, acta faccionada debidamente firmada y sellada y la boleta de la comprobación de funcionamiento con la masa patrón de trabajo;</li> <li>Si el proveedor cumple con la normativa, archiva el expediente;</li> <li>Si el proveedor no cumple, traslada el expediente al Departamento Jurídico;</li> <li>Informa de lo actuado al Director (a) de DIACO.</li> </ul>	2 horas
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe el expediente relacionado con la infracción del proveedor y procede de conformidad con la ley;</li> <li>Solicita al Director de DIACO firma de la Resolución por las sanciones emitidas.</li> </ul>	n/a
Director (a)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la Resolución de las sanciones para firma;</li> <li>Traslada al Jefe del Departamento Jurídico para el seguimiento respectivo.</li> </ul>	5 minutos
Jefe del Departamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe Resolución firmada y procede de conformidad con la Ley;</li> <li>Informa al Jefe de Verificación y Vigilancia lo actuado.</li> </ul>	
Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe copia de lo actuado por el Departamento Jurídico para los registros correspondientes.</li> </ul>	20 minutos

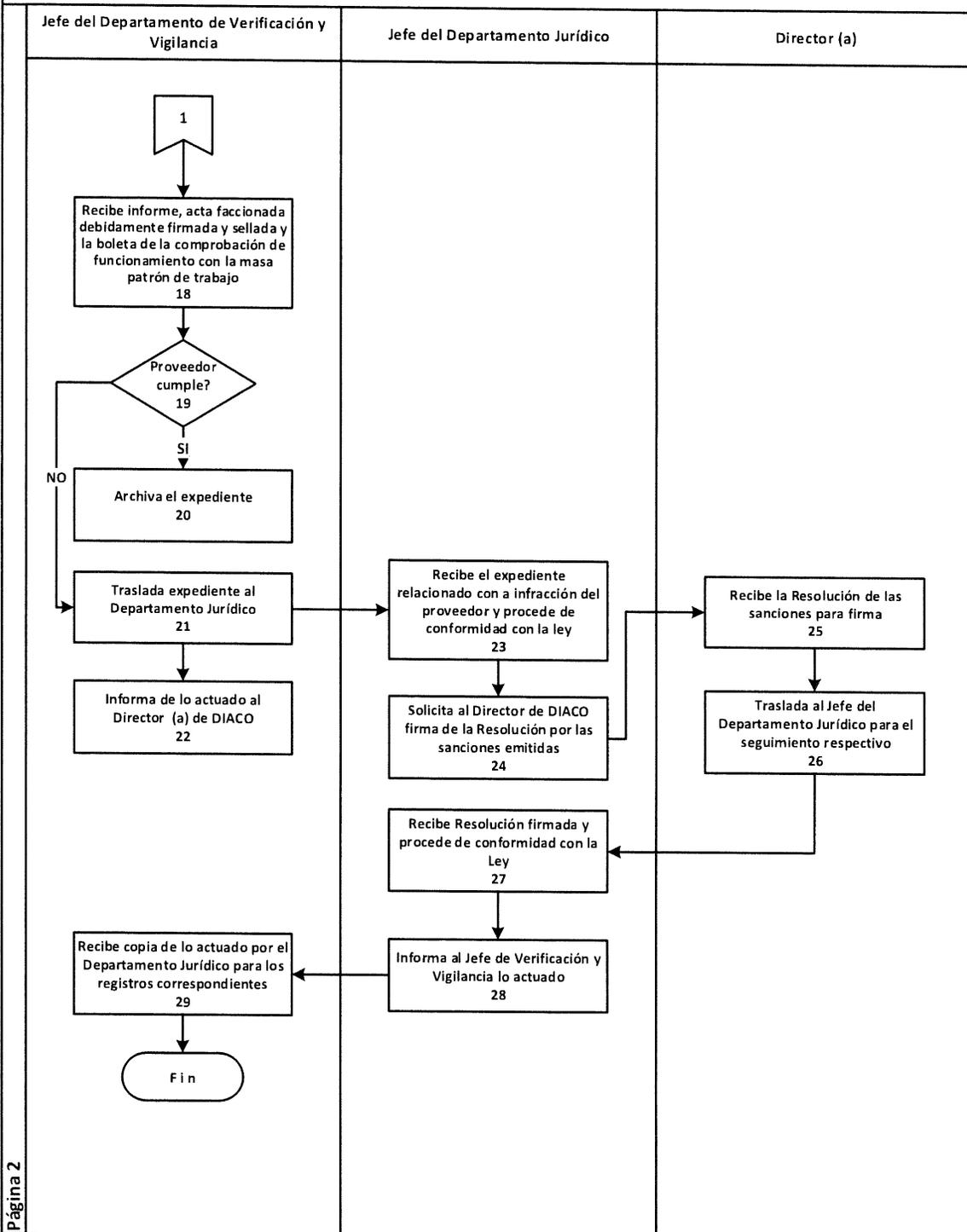
se

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	VERIF.	COMP.	PESO EN LIBRAS	VERIF.
				PATRON	ESP. INGL.		PATRON	ESP. INGL.	
1				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
2				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
3				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
4				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
5				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
6				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
7				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
8				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
9				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
10				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
11				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
12				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
13				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
14				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	
15				1 kg	2.17 LB Ó 2.2 LB/ONZ		5 kg	10.87 LB Ó 10.14 LB/ONZ	
					2.20 LB Ó 2.3 LB/ONZ			11.01 LB Ó 11.00 LB/ONZ	

Se

## 9.2. 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 ATENCION 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 corresponda; 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 \_\_\_\_\_ de fecha: \_\_\_\_\_

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