PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza

Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

http://www.gob.mx/profeco/documentos/normateca-interna-7162?state=published

14 de septiembre de 2023

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Maricela Juárez Herrera Directora General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Manual de Procedimientos de nueva creación, para dar cumplimiento al Programa de Trabajo del Comeri 2008; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).
01	30 de junio de 2011	Actualización para dar cumplimiento a las acciones de mejora emitidas por el Órgano Interno de Control (No. de revisión de control: 07/2010). El presente manual se actualizó en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos y se emite de conformidad con el Programa de Trabajo del Comeri 2011. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2011(30-06-11).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
02	18 de septiembre de 2014	Actualización del Manual de Procedimientos, como parte de una mejora organizacional por parte del Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, alineada al Programa Nacional de Desarrollo (PND) 2013–2018 y al Programa de Desarrollo Innovador (PRODEINN) 2013–2018 (DOF. 16-Dic-2013). De igual forma para llevar a cabo la Certificación de Igualdad de Género, que considera el lenguaje incluyente y principios de igualdad en todos los documentos oficiales y normativos de la Institución. Se actualizan los procedimientos y los formatos que integran los procedimientos MP-330-01, 02 y 03; se agrega el Procedimiento para realizar Calibraciones de masas y se adecua mapa de procesos. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).
03	21 de diciembre de 2020	La actualización del presente Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor incluye las adecuaciones pertinentes, de conformidad a la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 y el 30 de enero de 2020, respectivamente. De igual forma, se debe al Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas para el ejercicio 2020 y al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Se adiciona el Proceso 2: Calibración de instrumentos de medición (pesas) en apoyo a la verificación de bienes y/o productos. Adicionalmente, se actualizó el logotipo institucional y se actualizó el marco jurídico. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
04	14 de septiembre de 2023	La actualización del presente Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, incluye la modificación a los procedimientos relativos al Proceso Sustantivo PFC-330-MP-AECNEP-01 Análisis y evaluación del cumplimiento de normas y especificaciones de productos, con el objetivo de garantizar la mejora continua en el desarrollo de las actividades sustantivas de la Dirección General, así como para atender a las recomendaciones emitidas por el Órgano Interno de Control en la Intervención de Control número 22-209-IN-10315-001. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2023 (14-09-2023).

Contenido

Página

I. Introducción 4

II. Objetivo 6

III. Glosario 7

IV. Normatividad Aplicable 12

V. Mapa de Procesos 18

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor 20

VII. Procedimientos 22

I. Introducción

La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC) de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (SPVDC) elabora el presente manual, con la finalidad de sistematizar la operación en los procedimientos sustantivos bajo su responsabilidad, orientados a la realización de investigaciones, estudios y análisis de carácter técnico-científico para evaluar las características, calidad y seguridad de los bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, así como para la calibración de instrumentos de medición.

El presente manual está dirigido a todas las personas servidoras públicas adscritas a esta Unidad Administrativa, así como a aquéllas pertenecientes a las distintas unidades administrativas cuyas actividades inciden en el desempeño de las funciones y actividades conferidas a esta. En este sentido, este documento contribuye en la inducción al puesto, adiestramiento y capacitación del personal de nuevo ingreso, puesto que su consulta permite identificar con claridad los procedimientos y las rutinas de trabajo que debe ejecutar cada área de esta Dirección General.

El presente manual fue elaborado de forma conjunta por los titulares de la DGLNPC, de las Direcciones de Investigaciones Físico-Tecnológicas y Químico-Biológicas (Direcciones de Investigaciones), así como, diverso personal de estructura adscrito a la DGLNPC que, a partir de la interacción con dicho documento, conforme a sus actividades y responsabilidades, pueden detectar áreas de oportunidad y de mejora, con la finalidad de enriquecer los procedimientos que le competen.

En este sentido, la presente versión de este Manual de Procedimientos, documenta y sistematiza las actividades y responsabilidades a cargo de las y los servidores públicos de la DGLNPC, a fin de dar cumplimiento a las metas y objetivos institucionales, coadyuvando en una defensoría integral de los derechos de la población consumidora, a través del análisis de una diversidad de bienes y productos, en apoyo a las áreas de verificación de la Procuraduría, a petición de solicitantes externos y para su publicación en la Revista del Consumidor y otros medios de difusión oficiales de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), mediante los estudios de calidad.

Se incluye el procedimiento para la calibración de instrumentos de medición, en apoyo a las actividades de verificación metrológica que realizan a básculas y balanzas, tanto las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) como las áreas de verificación de la PROFECO.

Por ser un documento de consulta frecuente, el presente manual deberá ser actualizado cuando exista algún cambio orgánico, funcional, jurídico o administrativo, competencia de la DGLNPC, siendo responsabilidad de ésta llevar a cabo las acciones necesarias que al efecto se determinen, por lo que cada una de las áreas que lo integran deberán aportar la información necesaria para dicho propósito.

El presente documento emplea un lenguaje no sexista, de conformidad al Prontuario para el uso del lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública, emitido por dicha Secretaría.

En cumplimiento del artículo 1o, párrafo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que: “queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas”, por lo que el presente documento podrá ser consultado y aplicado por toda persona que le aporte o genere interés para sus actividades laborales.

II. Objetivo

Establecer y sistematizar los procedimientos operativos que rigen las actividades sustantivas de la DGLNPC, para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, a fin de procurar una eficaz y eficiente defensa de las y los consumidores, así como determinar las formas de interrelación con otras unidades administrativas de la PROFECO, a fin de lograr un óptimo desarrollo de las actividades y asignación de responsabilidades del personal involucrado en la evaluación de las características y cualidades de los bienes y productos que se ofrecen en el mercado nacional, así como de calibración de instrumentos de medición[1].

[1] Párrafo modificado, en atención al numeral 1 de la sugerencia 7 emitida por el Órgano Interno de Control en la **Intervención de Control número 22-209-IN-10315-001**: "1. Definir y detallar las acciones, controles y parámetros en los manuales de la DGLNPC para la realización de trabajos en sus procedimientos para realizar análisis a bienes y/o productos objeto de un acto de verificación y procedimiento para realizar análisis a bienes y/o productos solicitados por clientes externos, asimismo considerarlos en su Programa de Calidad".

III. Glosario

Análisis. Determinar las características o composición de un producto en sus elementos constitutivos.

Áreas de verificación. Para efectos del presente manual, son las unidades administrativas y áreas de la Profeco que tienen a su cargo la facultad de emitir actos de verificación, como lo son: la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC), la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza (DVDC), la Dirección de Procedimientos y Sanciones (DPS), el Departamento de Verificación de Normas Oficiales Mexicanas (DVNOM), el Departamento de Procedimientos de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DPLFPC) y las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO).

Cadena de custodia. Para efectos del presente manual, es el instrumento mediante el cual se documenta el control y registro de las muestras que ingresan a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor para análisis.

Calibraciones. Conjunto de operaciones que establecen, en condiciones especificadas, en la relación entre los valores de magnitudes indicadas por un instrumento de medición o sistema de medición o valores representados por una medida materializada o un material de referencia y los correspondientes valores obtenidos con patrones**.**

Calidad. Conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explicitas e implícitas.

Confiabilidad. Lo que permite asegurar la competencia.

Confidencialidad. Grado en que los datos tienen atributos que aseguran que son sólo accedidos e interpretados por usuarios autorizados en un contexto de uso específico.

Discriminación. Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Estudio o Investigación. Conjunto de trabajos que preparan la ejecución de un proyecto con el objeto de informar sobre las características relativas a un producto.

Estudio de Calidad. Es el informe pormenorizado que emite la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, en el cual se compara la calidad de un universo de productos pertenecientes a un mismo género, así como su cumplimiento con base en las normas oficiales mexicanas y estándares (normas mexicanas) aplicables, el cual es publicado en la Revista del Consumidor u otros medios de difusión oficiales de la Procuraduría Federal del Consumidor, para el conocimiento general de la población consumidora.

Evaluación de la calidad. Un análisis sistemático con el fin de determinar en qué medida un elemento es capaz de satisfacer los requisitos especificados.

Fabricante. Persona física o moral que transforma la materia prima en bienes o productos terminados, es decir, destinados al consumidor final[2].

Igualdad de Género. Situación en la cual mujeres y hombres acceden con las mismas posibilidades y oportunidades al uso, control y beneficio de bienes, servicios y recursos de la sociedad, así como a la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar.

[2] Se incluye, en atención al numeral 2 de la sugerencia 9 emitida por el Órgano Interno de Control en la **Intervención de Control número 22-209-IN-10315-001**: “2. Mantener congruencia entre Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, el Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, que actualicen la situación de participación de Proveedores o fabricantes en el Procedimiento para elaborar estudios de Calidad”.

Imparcialidad.
1. Las personas servidoras públicas deben brindar a toda persona física y moral el mismo trato y actuar de forma objetiva, sin conceder privilegios por razón de jerarquías, influencias, intereses o cualquier otra característica o condición[3].

2. Presencia de objetividad[4].

Informe de calibración. Es el Informe de resultados que emite el Laboratorio de Calibración de Masa, en el cual se presentan los resultados obtenidos de las calibraciones realizadas a pesas o juegos de pesas.

Informe de resultados. Documento que presenta los resultados obtenidos de las pruebas realizadas y otra información relevante de las mismas.

Inspección. Una actividad tal como la medición, comprobación, prueba o comparación de una o más características de un elemento y confrontar los resultados con los requisitos especificados, a fin de establecer el logro de la conformidad para cada una de estas características.

Instructivo. La serie de directrices que deberá observar la persona a cargo de tomar una muestra, como lo es: cantidad, forma de conservación y otras características o requisitos, a fin de garantizar que es adecuada para el análisis.

Instrumentos de medición/Ítems. Pesas paralelepípedas de magnitudes de 5, 10, 20 y 25 Kg, o juegos de pesas con magnitudes de 1 g a 2 Kg, susceptibles de ser calibrados por el Laboratorio de Calibración de Masa.

Lenguaje no sexista. Uso del lenguaje que permite visibilizar de forma igualitaria, tanto a hombres como mujeres, rompiendo con estereotipos y prejuicios sexistas.

Medición. Conjunto de operaciones que tiene por objeto determinar el valor de una magnitud.

[3] **Código de Ética de la Administración Pública Federal**, Artículo 10 (DOF: 08/02/2022).
[4] **NMX-EC-17025-IMNC-2018**, 3.1 imparcialidad (Declaratoria de vigencia DOF: 12/06/2018).

Método ABBA. El método consiste en colocar una pesa patrón sobre el plato de la balanza de igual valor nominal que la pesa desconocida con la finalidad de obtener una diferencia de lecturas entre ambas pesas. Las balanzas presentan una deriva a corto plazo (corrimiento del cero) cuyo efecto se disminuye con la secuencia de calibración ABBA, además de permitir colocar una pesa de sensibilidad que permite determinar como su nombre lo indica la sensibilidad de la balanza, en la parte de la escala óptica de la balanza que se está trabajando en el momento de la calibración.

Método de prueba. Procedimiento técnico especificado para la realización de una prueba.

Muestra. Una parte representativa de la materia objeto de análisis que, en este caso, puede componerse de una o más unidades del bien o producto en particular.

Normatividad. Lineamientos o documentos normativos que emite un organismo internacional o nacional de normalización.

Objetividad. La no existencia de conflictos de intereses o que éstos se resuelvan sin afectar de forma adversa a las actividades del laboratorio.

Pesas calibradas. Juegos de pesas y/o pesas paralelepípedas que han sido sometidas al procedimiento de calibración implementado en el Laboratorio de Calibración de Masa.

Perspectiva de género. Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

Políticas de intercambio. Es una serie de políticas acordadas con la Dirección General de Oficinas de Defensa del Consumidor (DGODC), la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMSG), la Coordinación Administrativa de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (CASVDC) y La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC), para el intercambio de pesas paralelepípedas y juegos de pesas por calibrar a las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), así como las Direcciones Generales de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) y de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC).

Programa anual de calibración. La calendarización de las áreas de verificación en las que se llevará a cabo el intercambio de pesas y juegos de pesas para calibrar.

Programa de estudios de calidad. La determinación y calendarización de los análisis comparativos de la calidad que realiza la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, a los diversos bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado nacional, que son difundidos a través de la Revista del Consumidor, la página electrónica de la Procuraduría Federal del Consumidor (https://www.gob.mx/profeco), o cualquier otro medio oficial de divulgación.

Protocolo de Prueba. Se refiere al alcance (tamaño de la muestra, cobertura nacional o local) del estudio a realizar, así como las pruebas o metodologías que se aplicaran al producto que se va a analizar.

Proveedor. La persona física o moral en términos del Código Civil, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios (**Artículo 2, fracción II, de la Ley Federal de Protección al Consumidor**)[5].

Punto de venta. El establecimiento comercial, formal o informal, en el que se adquieren los bienes o productos que serán sometidos a un estudio de calidad.

Registro. Un documento que provee evidencia objetiva de las actividades ejecutadas o resultados obtenidos.

Unidad administrativa. Órgano que tiene atribuciones propias que lo distinguen de los demás en la Institución, y que se señalan en el artículo 4o del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Usuario (Solicitante/Interesado): Se refiere a la unidad administrativa de la PROFECO, la persona física o moral, o bien, la dependencia u organismo público que requiere los servicios de pruebas que ofrece la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

Validación. Confirmación del cumplimiento de los requisitos particulares para un uso intencionado propuesto, por medio del examen y aporte de evidencia objetiva.

[5] Se incluye, en atención al numeral 2 de la sugerencia 9 emitida por el Órgano Interno de Control en la **Intervención de Control número 22-209-IN-10315-001**: “2. Mantener congruencia entre Manual de Procedimientos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, el Reglamento y el Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, que actualicen la situación de participación de Proveedores o fabricantes en el Procedimiento para elaborar estudios de Calidad”.

IV. Normatividad Aplicable

Los ordenamientos jurídicos que rigen la actuación de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC), son los siguientes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  DOF 5-02-1917 y su última reforma publicada DOF 06-06-2023.

- Los Tratados y convenciones internacionales firmados por el Presidente de la República y aprobados por el Senado de la República que estipulen y reconozcan derechos humanos.

Leyes

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
  DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 27-12-2022.

- Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados.
  DOF 26-01-2017.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  DOF 29-12-1976 y su última reforma publicada DOF 03-05-2023.

- Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 24-12-1992 y su última reforma publicada DOF 21-12-2022.

- Ley de Infraestructura de la Calidad.
  DOF 01-07-2020.

- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
  DOF 18-07-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 30-03-2006 y su última reforma publicada DOF 27-02-2022.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 09-05-2016 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
  DOF 04-05-2015 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021.

- Ley General de Archivos.
  DOF 15-06-2018 y su última reforma publicada DOF 19-01-2023.

- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
  DOF 11-01-2012 y su última reforma publicada DOF 20-05-2021

- Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos.
  DOF 19-05-2021.

- Ley Federal de Austeridad Republicana.
  DOF 19-11-2019.

Códigos

- Código Civil Federal.
  DOF 4 partes: 26-05, 14-07, 03-08 y 31-08 todos de 1928 y su última reforma publicada DOF 11-01-2021.

- Código Federal de Procedimientos Civiles.
  DOF 24-02-1943 y su última reforma publicada DOF 07-06-2021 (Abrogado en un plazo que no exceda del 01-04-2027, derivado de la publicación del Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares).

- Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.
  DOF 07-06-2023.

- Código de Comercio.
  DOF del 07-10-1889 al 13-12-1889 y su última reforma publicada DOF 28-03-2018.

- Código Penal Federal.
  DOF 14-08-1931 y su última reforma publicada DOF 08-05-2023.

- Código Nacional de Procedimientos Penales.
  DOF 05-03-2014 y su última reforma publicada DOF 25-04-2023.

- Código de Conducta de la Procuraduría Federal del Consumidor vigente.

- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
  DOF 08-02-2022.

Reglamentos

- Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.
  DOF 19-12-2019.

- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
  DOF 14-01-1999 y su última reforma publicada DOF 28-11-2012.

- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  DOF 28-06-2006 y su última reforma publicada DOF 13-11-2020.

- Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.
  DOF 09-08-1999 y su última reforma publicada DOF 08-09-2022.

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
  DOF 11-06-2003.

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
  DOF 28-07-2010 y su última reforma publicada DOF 24-02-2023.

- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
  DOF 28-07-2010 y su última reforma publicada DOF 24-02-2023.

- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada.
  DOF 21-03-2014.

Decretos

- Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente de que se trate.
  Publicado anualmente en el DOF.

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como la modernización de la Administración Pública Federal.
  DOF 10-12-2012 y su última reforma publicada DOF 30-12-2013.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Sectorial de Economía 2020-2024.
  DOF 24-06-2020.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
  DOF 30-08-2019.

- Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican.
  DOF 23-04-2020.

- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
  DOF 12-07-2019.

- Decreto por el que se aprueba el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
  DOF 22-12-2020.

Acuerdos

- Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican.
  DOF 25-08-2021.

- Acuerdo por el que se dan a conocer los plazos de respuesta a diversos términos que se indican, inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 25-08-2021.

- Acuerdo por el que se aprueban los Lineamientos Generales de protección de datos personales para el sector público.
  DOF 26-01-2018 y su última modificación publicada DOF 25-02-2022, así como su Nota Aclaratoria publicada DOF 09-03-2022.

- Acuerdo por el que se suspenden las labores de la Procuraduría Federal del Consumidor los días que se indican, para el año vigente de que se trate.

- Acuerdo por el que se da a conocer el Programa Institucional 2020-2024 de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 29-09-2020.

- Acuerdo por el que se establecen las bases generales para la rendición de cuentas individuales e institucionales de la Administración Pública Federal.
  DOF-05-06-2023.

- Acuerdo por el que se da a conocer el periodo vacacional de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al segundo semestre de cada año.
  Publicado anualmente en el DOF.

- Acuerdo mediante el cual se aprueban los Instrumentos Técnicos que refiere el Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el sector público, en materia de evaluación del desempeño de los sujetos obligados del sector público en cumplimiento a la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.
  DOF 26-11-2021.

Documentos Normativos – Administrativos

- Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.
  DOF 30-01-2020.

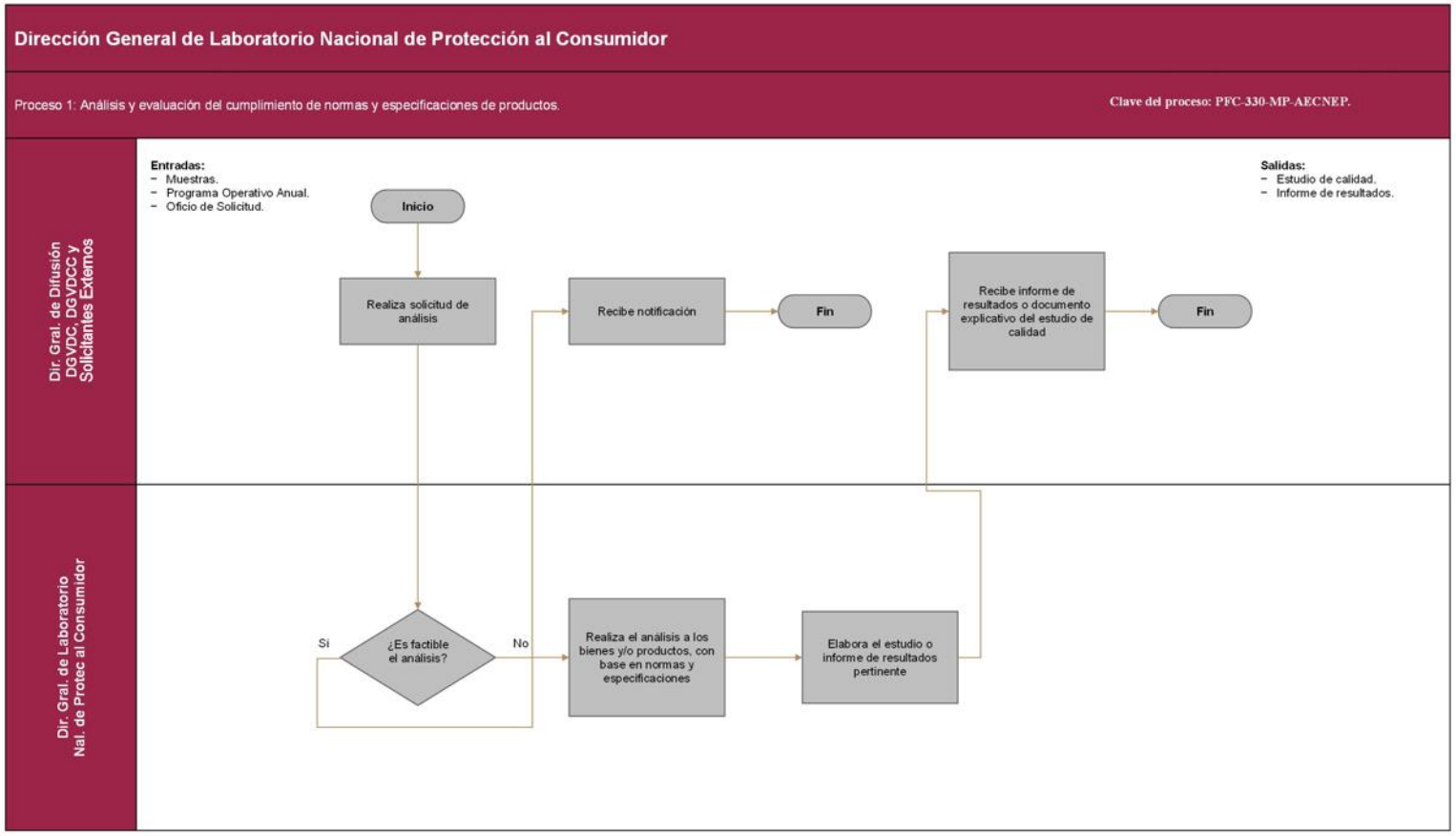
- Manual Específico de Organización de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor vigente.

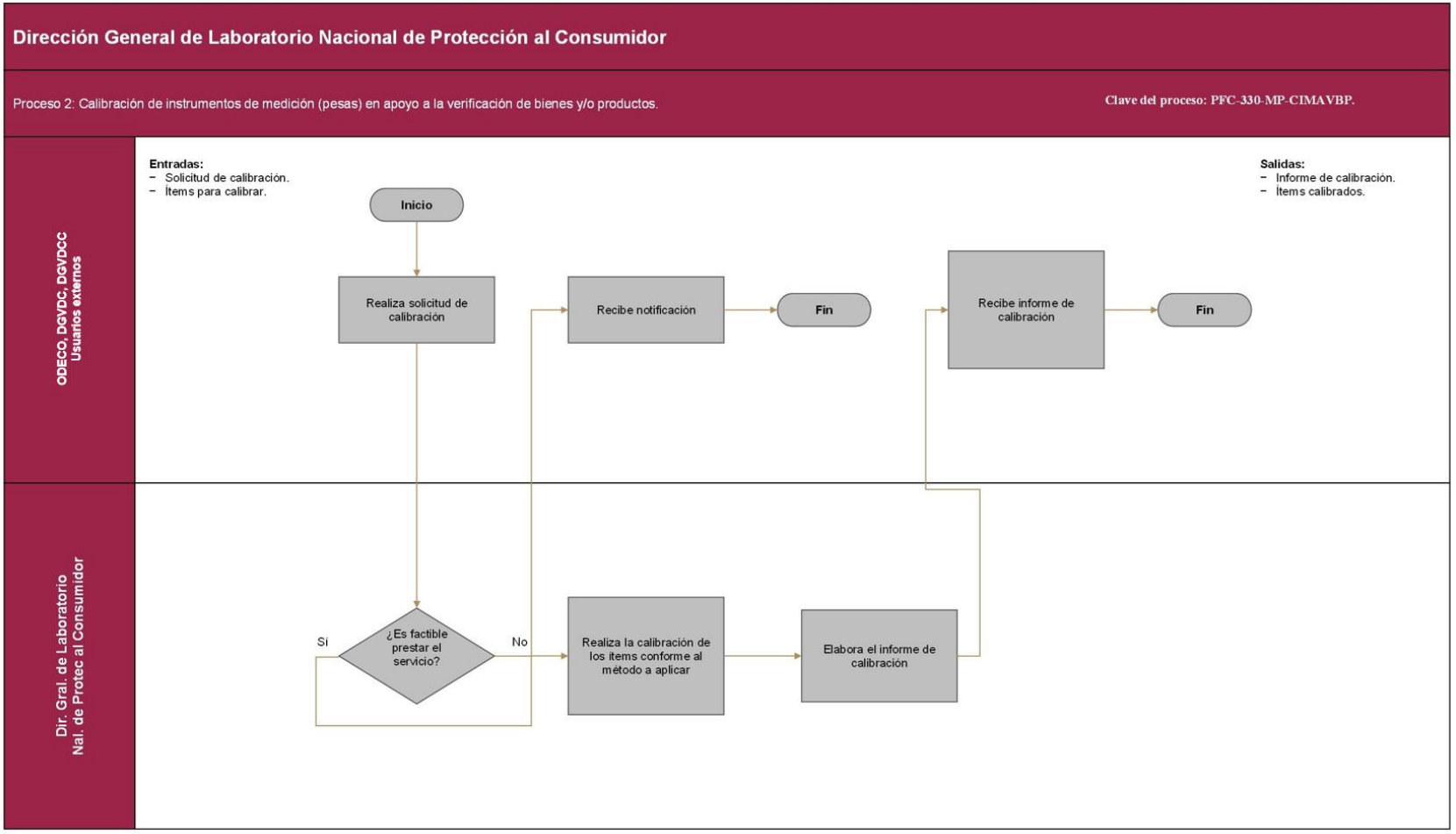
Otras Disposiciones

- Lineamientos Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal.
  DOF 11-07-2023.

- Todas aquellas Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, y en su caso Normas Internacionales vigentes, cuya competencia corresponda a los análisis que realice la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.

V. Mapa de Procesos




Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor
Proceso 2: Calibración de instrumentos de medición (pesas) en apoyo a la verificación de bienes y/o productos.
Clave del proceso: PFC-330-MP-CIMAVBP.
ODECO, DGVDC, DGVDCC Usuarios externos
Entradas:
- Solicitud de calibración.
- Ítems para calibrar.
Salidas:
- Informe de calibración.
- Ítems calibrados.
Inicio
Realiza solicitud de calibración
Recibe notificación
Fin
Recibe informe de calibración
Fin
Dir. Gral. de Laboratorio Nal. de Protec al Consumidor
Si
¿Es factible prestar el servicio?
No
Realiza la calibración de los ítems conforme al método a aplicar
Elabora el informe de calibración

VI. Procesos sustantivos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor

Proceso 1: Análisis y evaluación del cumplimiento de normas y especificaciones de productos (Clave del proceso: PFC-330-MP-AECNEP).

Objetivo: Establecer y sistematizar los procedimientos requeridos para el análisis de bienes y/o productos que se ofrecen en el mercado, con independencia del tipo de servicio de que se trate: estudios de calidad, apoyo a las áreas de verificación, o bien un análisis requerido por solicitantes externos.

Alcance: Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, Dirección General de Difusión, Dirección Editorial, Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza, Dirección de Procedimientos y Sanciones, Departamento de Verificación de Normas Oficiales Mexicanas, Departamento de Procedimientos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Oficinas de Defensa del Consumidor.

Tiempo de ejecución del proceso: De 30 a 180 días hábiles.

Fundamento legal:
Artículo 24, fracción VII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 18 fracción XV y 28, fracciones I, II y III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, 7, fracción III, incisos A) y B), 41 y 42, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: Llevar a cabo el análisis de los bienes y/o productos que son ingresados a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, por motivo de estudios de calidad, apoyo a las áreas de verificación, análisis requerido por solicitantes externos, con el objetivo de evaluar su cumplimiento respecto de la normatividad aplicable.

Productos del proceso:

Estudio de calidad, o

Informe de resultados.

Proceso 2: Calibración de instrumentos de medición (pesas) en apoyo a la verificación de bienes y/o productos (Clave del proceso: PFC-330-MP-CIMAVBP).

Objetivo: Establecer y sistematizar los procedimientos requeridos para la recepción, calibración y distribución de los instrumentos de medición de la magnitud de la masa con que cuentan las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza y la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.

Alcance: Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza, Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles y las Oficinas de Defensa del Consumidor ubicadas en las entidades federativas y la Ciudad de México.

Tiempo de ejecución del proceso: De 15 a 180 días hábiles, previo acuerdo con el solicitante y atendiendo la capacidad de trabajo.

Fundamento legal:
Artículo 24, fracción VII de la Ley Federal de Protección al Consumidor, 18 fracción XV y 28, fracciones I, II y III del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, 7, fracción III, inciso A), y 41, del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Descripción del proceso: Llevar a cabo la planeación para la recepción, calibración y distribución de los instrumentos de medición de la magnitud de la masa con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor, en apoyo a las actividades de verificación metrológica que realizan, principalmente, las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza y la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles.

Productos del proceso:

Informe de calibración, e

Instrumentos de medición o pesas calibrados.

VII. Procedimientos

Proceso	Procedimientos	Codificación
Análisis y evaluación del cumplimiento de normas y especificaciones de productos	Procedimiento para elaborar estudios de calidad	MP-330-01
	Procedimiento para realizar análisis a bienes y/o productos derivado de un acto de verificación	MP-330-02
	Procedimiento para realizar servicio de análisis requeridos por solicitantes externos	MP-330-03
Calibración de instrumentos de medición (pesas) en apoyo a la verificación de bienes y/o productos	Procedimiento para realizar el servicio de calibración de instrumentos de medición de masa (Pesas)	MP-330-04

Tiempo de Ejecución

De 30 a 180 días hábiles.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Maricela Juárez Herrera Directora General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	30 de junio de 2011	Actualización para dar cumplimiento a las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (No. de revisión de control: 07/2010). El presente procedimiento se actualizó en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos y se emite de conformidad con el Programa de Trabajo del Comeri 2011. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2011 (30-06-11).
02	18 de septiembre de 2014	Se actualizan los formatos que se utilizan en el procedimiento. Se ajustan los mecanismos de control. Se adecuan las políticas de operación, la descripción del procedimiento y el diagrama de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).
03	31 de agosto de 2017	Actualización para dar cumplimiento a las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (No. de revisión de control: 18/2016, Clave 800), así como mejorar la operación en las actividades que se realizan en la elaboración de los estudios de calidad. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
04	21 de diciembre de 2020	La actualización del presente procedimiento tiene como propósito de incluir las adecuaciones pertinentes, de conformidad a la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 y el 30 de enero de 2020, respectivamente. De igual forma, se debe al Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas para el ejercicio 2020 y al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Adicionalmente, se actualiza el manual con la nueva imagen institucional vigente y actualización del marco jurídico, así como para el cumplimiento de los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, regulado por las NMX-EC-17025-IMNC-2018 y NMX-CC-9001-IMNC-2015. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
05	14 de septiembre de 2023	La actualización del presente procedimiento tiene como objetivo modificar, actualizar y/o incluir las acciones pertinentes para garantizar el correcto desarrollo de las actividades inherentes a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, así como para atender las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control en la Intervención de Control número 22-209-IN-10315-001. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2023 (14-09-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 13

VII. Diagrama de Flujo 17

VIII. Formatos y Anexos 21

I. Objetivo

Describir y sistematizar las actividades necesarias para realizar las investigaciones sobre la calidad de los bienes y/o productos objeto de los estudios de calidad que serán publicados a través de la Revista del Consumidor, la página oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor (https://www.gob.mx/profeco), o cualquier otro medio con que cuente para la difusión de información.

II. Alcance

El siguiente procedimiento es aplicable a todos los estudios de calidad que lleva a cabo la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; por lo cual es de observancia obligatoria para las o los titulares de:

- La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor,
- La Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas, y
- La Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.

De igual forma, es aplicable a las y los titulares de los Departamentos de Eléctrica-Electrónica, de Físico Química y de Alimentos, así como el personal operativo de estructura, base y eventual adscrito a la unidad administrativa.

Finalmente, es aplicable a la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza, la Coordinación General de Educación y Divulgación y la Dirección General de Difusión, en cuanto a la elaboración y aprobación del Programa de Estudios de Calidad.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Hoja de Adquisición de Productos **FCI-022**
- Cadena de Custodia **FCI-060**
- Formato de Inspección de Informe **FCI-095**
- Ingreso de Bienes suministrados por Solicitantes o Proveedores externos para Análisis **FCI-177**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza/ Coordinación General de Educación y Divulgación.-Titular	Firma de autorización del contenido del programa de estudios de calidad	Programa de Estudios de Calidad
	Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor/Dirección General de Difusión.-Titular	Acuerdan y firman el programa de estudios de calidad.	
M 02	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular	Autorizar protocolo de pruebas.	Protocolo de Pruebas
	Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.-Titular	Realizar y revisar el protocolo de pruebas.	
M 03	Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.-Titular	Rubrica el Informe final y en el Formato FCI-095.	Informe final y correos electrónicos
M 04	Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.-Titular	Autoriza el informe final mediante firma	Informe firmado
M 05	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular	Envío del Informe de Resultados a la Dir. Gral. de Difusión	Correo electrónico de envío

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato(a), las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido, debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor(a) público(a) que designe el/la titular de la UA. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. La DGLNPC, realizará los estudios de calidad que correspondan, conforme a lo acordado y declarado en el Programa de Estudios de Calidad.

2. La planeación de estudios de calidad deberá considerar el cumplimiento de los indicadores de gestión, metas y programas presupuestarios, institucionales y sectoriales en los que se involucre la actuación de la DGLNPC.

3. La o el titular de la DGLNPC, analizará y autorizará las desviaciones excepcionales al presente procedimiento, cuando se identifiquen riesgos que puedan modificar el objetivo de los estudios.

Del Programa de Estudios de Calidad (PEC)

4. El PEC deberá elaborarse dentro del último bimestre de cada año, para lo cual deberá realizarse una reunión en la que las partes consensuarán los estudios de calidad que se publicarán durante el ejercicio inmediato siguiente.

5. La DGLNPC evaluará la factibilidad de las propuestas, considerando la infraestructura, recursos humanos, materiales y financieros, así como el tiempo estimado que implicaría la realización de las pruebas necesarias para llevar a cabo dichas propuestas.

6. Además de la DGLNPC, la Dirección General de Difusión (DGD) participará en la elaboración del PEC, sin perjuicio de que puedan intervenir otras unidades administrativas y/o áreas de la PROFECO.

7. Una vez plasmadas las propuestas en el PEC, se remitirá a la o el titular de la Subprocuraduría de Verificación y Defensa de la Confianza (SVDC) y de la CGED, quienes lo revisarán y expondrán ante la o el titular de la Procuraduría Federal del Consumidor para su conocimiento y comentarios pertinentes.

8. El PEC deberá contener las firmas de las y/o los titulares de la DGLNPC, la DGD, la CASVDC, la CGED, así como de cualquiera otra unidad administrativa o área que haya participado en su conformación. Asimismo, podrá contener la firma de la o el titular de la PROFECO.

10. Durante su ejecución, el PEC podrá modificarse, dependiendo de las variaciones en el mercado de los bienes y/o productos objeto de los estudios de calidad, instrucciones del Procurador, o debido a causas no imputables a la DGLNPC, tales como fallas en los equipos e insuficiencia de recursos, entre otros.

    Dichas modificaciones deberán ser debidamente justificadas y acordadas, al menos, por las y/o los titulares de la DGLNPC y la DGD.

De las muestras y su análisis

11. Las muestras serán adquiridas en el mercado nacional y serán obtenidas como cualquier consumidor en distintos puntos de venta, ejerciendo los recursos que para el efecto sean ministrados por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP).

12. Excepcionalmente, y cuando la suficiencia presupuestal no lo permita, las Direcciones de Investigaciones podrán requerir la participación de los proveedores y/o fabricantes, a efecto de que proporcionen las muestras de los bienes y/o productos que serán objeto del estudio de calidad **(Artículos 28, fracción IV, del RPFC, 41, fracción XIII, y 42, fracción XII, del EOPFC).**

13. Previo a la toma de muestras, las y/o los titulares de las Direcciones de Investigaciones, así como de los Departamentos de Alimentos, Físico Química o Eléctrica-Electrónica, corroborarán la existencia de un instructivo, el cual detallará los aspectos más relevantes que estas deben cumplir para que el análisis sea procedente.

14. En caso de no existir dicho instructivo, la o el titular del Departamento de Alimentos, Físico Química o Eléctrica Electrónica, deberá elaborarlo y su validez dependerá de la aprobación de la Dirección de Investigaciones que corresponda.

15. Según corresponda, la o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas o Químico Biológicas, junto con las o los Jefes de Departamento Alimentos, Físico Química o Eléctrica-Electrónica, llevará a cabo la adquisición de productos, debiendo observar lo indicado en el protocolo de pruebas e instructivo que al efecto se establezcan.

16. Las muestras se registrarán en la Hoja de Adquisición de Productos (Formato FCI-022).

17. Las muestras serán registradas e identificadas con una etiqueta, en la que se indique, entre otros, el número de identificación asignado, el año de ingreso y, en su caso, las condiciones especiales de conservación.

18. Con el propósito de facilitar la rastreabilidad de los bienes y/o productos que ingresan a la DGLNPC, cada muestra deberá registrarse en una bitácora que permita llevar el control de los movimientos realizados durante el proceso, desde su recepción hasta su disposición final.

19. La persona servidora pública encargada de realizar la inspección de las muestras la asentará en la Lista de verificación de características requeridas de la muestra para análisis (Formato FCI-138).

    En caso de detectar que no cumplen con lo indicado en el protocolo o instructivo correspondiente, se identificarán como **"Producto no conforme"**.

20. Las muestras se turnarán al almacén de la DGLNPC, junto con la Cadena de Custodia correspondiente (Formato FCI-060), la cual servirá para monitorear el seguimiento de las muestras, así como describir las pruebas que se les practicarán.

21. Cuando una muestra ingrese o salga del almacén, deberá asentarse tal situación en un vale, el cual podrá rastrear los movimientos de la muestra desde el almacén.

22. Las muestras pasarán a análisis, dependiendo del tipo de estudio que se pretende realizar, a cualquiera de las siguientes áreas:

    a) Eléctrica-Electrónica;

    b) Mecánica;

    c) Textil;

    d) Físico Química, y

    e) Alimentos.

23. El análisis se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la DGLNPC y/o por el laboratorio designado por PROFECO para ello, el cual deberá apegarse a las siguientes consideraciones:

    a) Que sea un laboratorio preferentemente acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (EMA); en caso contrario, la DGLNPC evaluará la viabilidad de requerir sus servicios, y

b) Que preste servicios para los tipos de prueba requeridos, o bien, que cuenten con el equipo adecuado para dichos fines.

24. La posibilidad de que las pruebas se realicen en un laboratorio externo dependerá de la suficiencia presupuestaria de la DGLNPC, o en su caso, de la existencia de un acuerdo de voluntades en el que se estipule la elaboración de análisis dentro de las instalaciones de dicho laboratorio.

Del resguardo y disposición de las muestras

25. El proveedor o fabricante contará con un plazo de 5 días naturales para atender cualquier duda o comentario relacionado con el análisis practicado a sus productos.

26. En caso de que las muestras fueran proporcionadas por proveedores o fabricantes, se deberá hacer de su conocimiento que, contará con un plazo de 30 días naturales para recoger sus muestras, en caso contrario, las mismas podrán ser donadas para fines lícitos o destruidas **(Artículo 97 Ter, fracción V, de la Ley Federal de Protección al Consumidor)**.

    A petición del proveedor o fabricante, dicho plazo podrá ser ampliado hasta por 5 días naturales más.

27. En el supuesto de que el proveedor o fabricante no acuda por las muestras, se considerarán como abandonadas, pudiendo la DGLNPC disponer de ellas libremente y sin limitación alguna; esta situación se hará de su conocimiento, a través del Formato de Ingreso de Bienes para Análisis suministrados por solicitantes o proveedores externos (Formato FCI-177).

28. En caso de que el proveedor acuda a recoger los remanentes de sus muestras, deberá solicitarlo por escrito dirigido a la o el titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, con firma autógrafa del representante de la persona física o moral en cuestión, así como con membrete de esta.

29. Una vez concluido el análisis, las y/o los titulares de la DGLNPC, de las Direcciones de Investigaciones y de los Departamentos de Alimentos, Físico-Química o Eléctrica-Electrónica, deberán de clasificar, según corresponda, las muestras conforme a su funcionalidad y condición física; de dicha clasificación se determinará su disposición final, conforme a lo siguiente:

A. Muestras perecederas:

a) Debido al riesgo que representa para la población consumidora la ingesta de productos que han sido manipulados durante su análisis, se considera que todos los remanentes perecederos no son susceptibles de ser utilizados.

b) Una vez concluido el análisis, se desecharán, observando que se realice una adecuada separación de residuos (orgánicos e inorgánicos), debiendo levantar acta de hechos como evidencia del destino final de las muestras. Dicha acta deberá ser firmada por las y/o los titulares de la DGLNPC, la Dirección de Investigaciones y el Departamento a cargo del análisis, así como por la o el servidor público a cargo del almacén de la DGLNPC y dos testigos.

B. Muestras no perecederas:

a) ***Susceptibles de utilizarse:*** La o el titular de la DGLNPC informará mediante oficio a la Coordinación General de Administración (CGA), la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMSG) y al Órgano Interno de Control en la PROFECO (OIC), sobre aquellas muestras que se encuentran en esta situación, con la finalidad de hacer los trámites administrativos conducentes para su uso lícito **(Artículo 97 Ter fracción V de la Ley Federal de Protección al Consumidor)**.

b) ***No susceptibles de utilizarse:*** La o el titular de la DGLNPC notificará mediante oficio al OIC, con la finalidad de que sean destruidos y desechados, debiendo levantar acta de hechos, la cual quedará como evidencia del destino final de las muestras. Dicha acta deberá ser firmada por la o el titular de la DGLNPC y de la Dirección de Investigaciones correspondiente, así como la o el servidor público a cargo del almacén de la DGLNPC; de igual forma, deberán firmar las o los representantes del OIC y dos testigos. Este acto deberá realizarse, al menos, una vez al año.

c) ***Parcialmente susceptibles de utilizarse:*** En el supuesto de que una muestra se componga de más de una pieza de bien o producto (unidad) y, posterior al análisis, queden unidades en condiciones que posibiliten su uso, la o el titular de la DGLNPC propondrá al OIC la disposición de dichas muestras; en caso de que dicha instancia considere viable la disposición propuesta, se recabará la evidencia suficiente para corroborar el destino de dichas muestras; por lo que hace a las unidades no útiles, serán destruidas y declaradas conforme al inciso b) de este literal.

30. Para el caso de las muestras abandonadas, se realizará su clasificación y disposición conforme al numeral anterior.

31. Durante la permanencia de las muestras en la DGLNPC, será responsabilidad de las y los servidores públicos a su cargo, procurar su identificación y resguardo; en caso de pérdida o daño causado por supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, la o el titular de la DGLNPC notificará esta situación la DGRMSG, por conducto de la Coordinación Administrativa de la SVDC, para realizar los trámites administrativos a que haya lugar.

De los estudios de calidad

32. Son realizados conforme al PEC, de acuerdo con el protocolo de pruebas que al efecto se haya elaborado por la o el Jefe de Departamento a cargo del estudio y aprobado por la o el titular de la Dirección de Investigaciones correspondiente.

33. El protocolo de pruebas se hará del conocimiento de los proveedores o fabricantes cuyos bienes y/o productos son objeto del estudio, a través de una reunión que se llevará a cabo en las instalaciones de la DGLNPC, o bien, de forma virtual. En caso de ausencia de algún proveedor o fabricante, se enviará mediante correo electrónico.

34. Una vez que la o el titular de la Dirección de Investigaciones apruebe los resultados del estudio, a través del Formato de Inspección de Informe (Formato FCI-095); deberán ser notificados a los proveedores o fabricantes, pudiendo ser de forma física o electrónica, siendo su obligación, o bien de la o el titular del Departamento, aclarar las dudas que pudieran existir respecto de las pruebas realizadas.

35. La Dirección de Investigaciones a cargo del estudio, enviará por correo electrónico a la DGD, el texto explicativo y tablas de resultados del estudio de calidad, pormenorizada por cada uno de los bienes y/o productos analizados.

36. El texto explicativo y las tablas de resultados deberán ser enviados con al menos 45 días naturales de anticipación a la fecha propuesta en el PEC para la publicación del estudio de calidad.

De la satisfacción en el servicio

37. Al momento de notificar los resultados del estudio de calidad a la DGD, se remitirá una encuesta de satisfacción del servicio, la cual permitirá evaluar la calidad de servicio y su grado de satisfacción.

38. La encuesta de satisfacción deberá responderse en un plazo no mayor a 10 días hábiles, en caso contrario, se considerará la entera satisfacción del servicio.

De la comunicación por medios electrónicos

39. En aquellas comunicaciones que realice la DGLNPC con cualquiera otra unidad administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor o persona física o moral ajena a la Institución, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, siempre y cuando las condiciones y la naturaleza de las actividades a realizar para el desempeño de las funciones de las y los servidores públicos involucrados así lo permitan.

Política de capacitación

40. Si, derivado del análisis del Programa de Estudios de Calidad para el año siguiente, o bien, del análisis de productos regulados, se detecta la necesidad de llevar a cabo una capacitación, esta será propuesta para integrar el Programa de Detección de Necesidades de Capacitación.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

1. Coordina la elaboración de los protocolos de pruebas para el análisis de bienes y/o productos, conforme al Programa de Estudios de Calidad (PEC).

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

2. Elabora propuesta de protocolo de pruebas.

3. Turna a la o el titular de la Dirección de Investigaciones correspondiente para su autorización.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

4. Revisa que el protocolo propuesto sea conforme al objetivo y alcance requerido.

– No es viable
5. Indica las modificaciones pertinentes y devuelve para su modificación. *Conecta con la Actividad 2.*

– Es viable
6. Autoriza el protocolo de pruebas y determinará la viabilidad de adquirir las muestras necesarias mediante compra con recursos de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC).

– No es viable la compra de muestras
7. Solicita sean proporcionadas por los proveedores bajo los lineamientos establecidos por la DGLNPC. *Conecta con la Actividad 10*.

– Es viable la compra de muestras
8. Instruye a la o el Jefe(a) de Departamento correspondiente que coordine la adquisición de las muestras en diversos puntos de venta.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

9. Instruye al personal técnico a su cargo para que se realice la adquisición y registro de muestras en la Hoja de Adquisición de Muestras (**FCI-022**).

10. Constata que las muestras adquiridas se adecuen a lo establecido en el protocolo de pruebas y turna para registro.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Recepción

11. Registra las muestras adquiridas y las identifica mediante una etiqueta.

12. Elabora la Cadena de Custodia (**FCI-060**) y la turna junto con las muestras.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Almacén

13. Registra el ingreso de las muestras al almacén en un vale y resguarda hasta su solicitud por la o el Jefe de Departamento correspondiente.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

14. Solicita las muestras a la o el encargado de almacén de la DGLNPC.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Almacén

15. Registra la salida en un vale y entrega la Cadena de Custodia correspondiente (**FCI-060**).

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

16. Registra las pruebas a realizar a las muestras en la Cadena de Custodia (**FCI-060**).

17. Asigna al personal responsable de ejecutar las pruebas.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Investigador(a)

18. Recibe la muestra y lo asienta en la Cadena de Custodia (**FCI-060**).

19. Realiza las pruebas conforme a la Cadena de Custodia (**FCI-060**), llevando a cabo los registros y cálculos pertinentes.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

20. Determina que los resultados cumplan con los requisitos de calidad pertinentes, corroborando que éstos se basen en las normas y estándares aplicables; además, se cerciora que los mismos sean confiables, conforme a los controles de calidad establecidos.

21. Analiza su contenido en relación con la Cadena de Custodia (**FCI-060**), los registros de resultados y los cálculos realizados.

– Existe duda del resultado
22. Analiza las causas y devuelve para la realización de un nuevo análisis para confirmar resultados*. Conecta* con *la Actividad 19*.

– No existe duda del resultado
23. Elabora tabla técnica de resultados y remite a la o el Director de Área correspondiente.

24. Devuelve muestras al almacén de la DGLNPC para su resguardo.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

25. Analiza la información presentada por la o el titular del Departamento, conforme a la normatividad aplicable y a los criterios de control de la calidad establecidos.

– No son confiables
26. Analiza las causas, determina la forma en que debe conducirse el análisis y devuelve a la o el Jefe(a) de Departamento. *Conecta con la Actividad 22*.

– Son confiables
27. Valida los resultados e instruye que se generen las tablas para publicación.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

28. Elabora tablas en formato para publicación, las cuales deberán ser redactadas en lenguaje comprensible para el grueso de los consumidores, y conteniendo los datos de identificación de los productos objeto del análisis, parámetros a evaluar y resultados obtenidos, y turna para su validación.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

29. Revisa tablas en formato para publicación.

– No son correctas
30. Realiza comentarios para su corrección. *Conecta con la Actividad 28*.

– Son correctas
31. Las valida y elabora documento explicativo del estudio de calidad y turna para su aprobación.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.-Titular

32. Revisa el contenido del estudio de calidad.

– Requiere modificación
33. Realiza observaciones y lo devuelve para su corrección. *Conecta con la Actividad 31*.

– No requiere modificación
34. Valida mediante su firma y turna a la o el titular de la Dirección de Investigaciones correspondiente para su envío a la Dirección General de Difusión (DGD).

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

35. Envía el estudio de calidad a la Dirección General de Difusión para su publicación.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

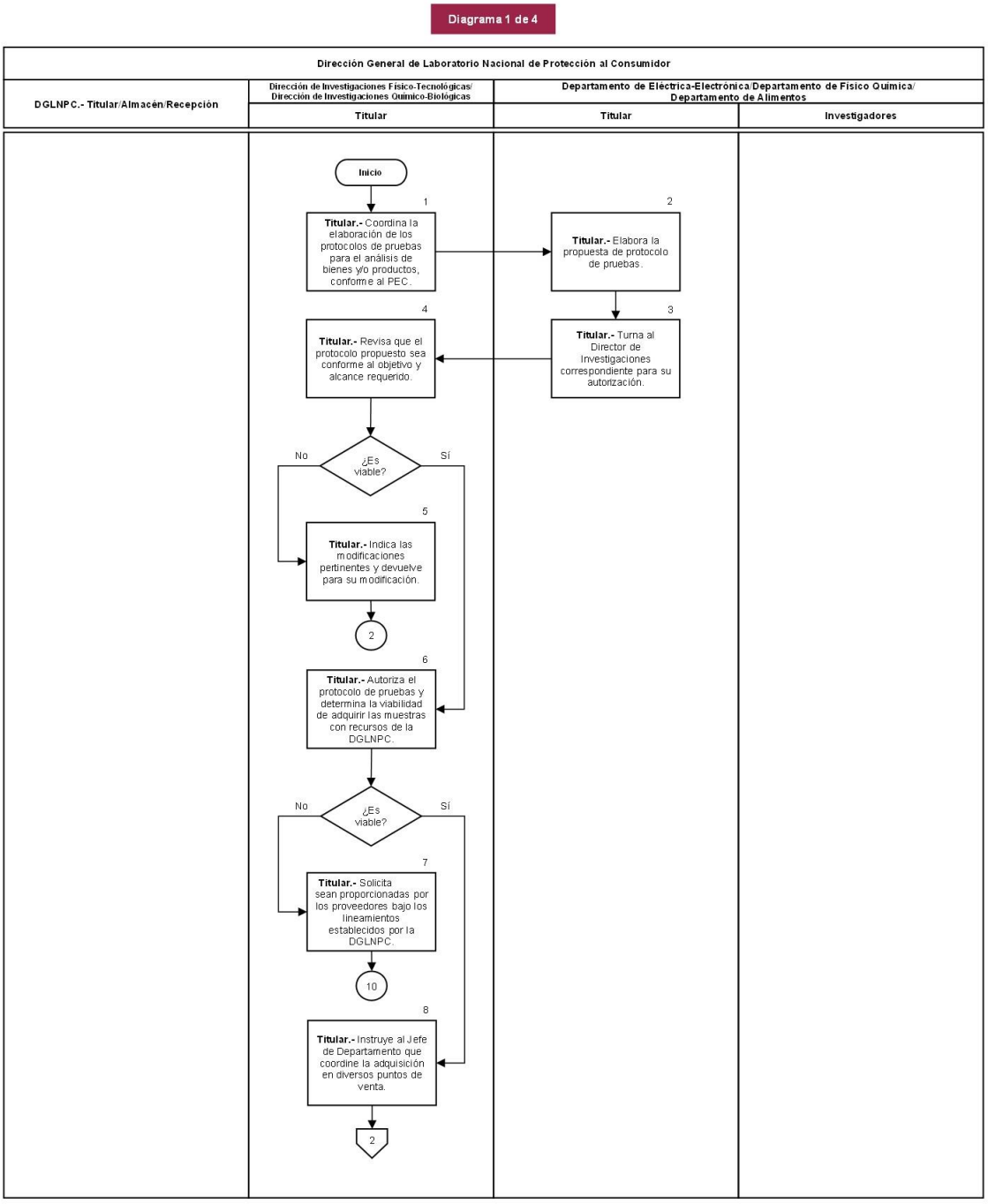


Diagrama 2 de 4

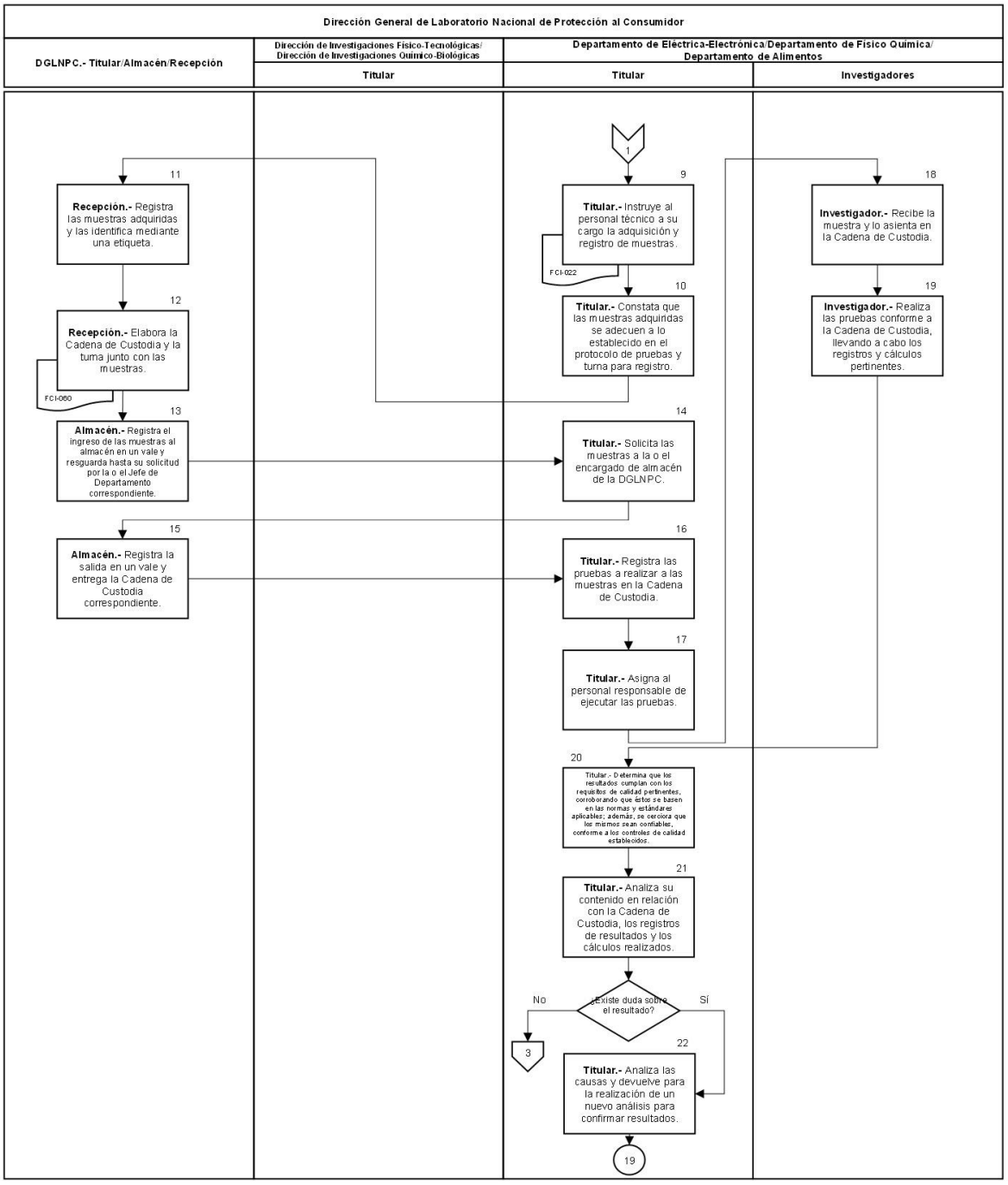


Diagrama 3 de 4

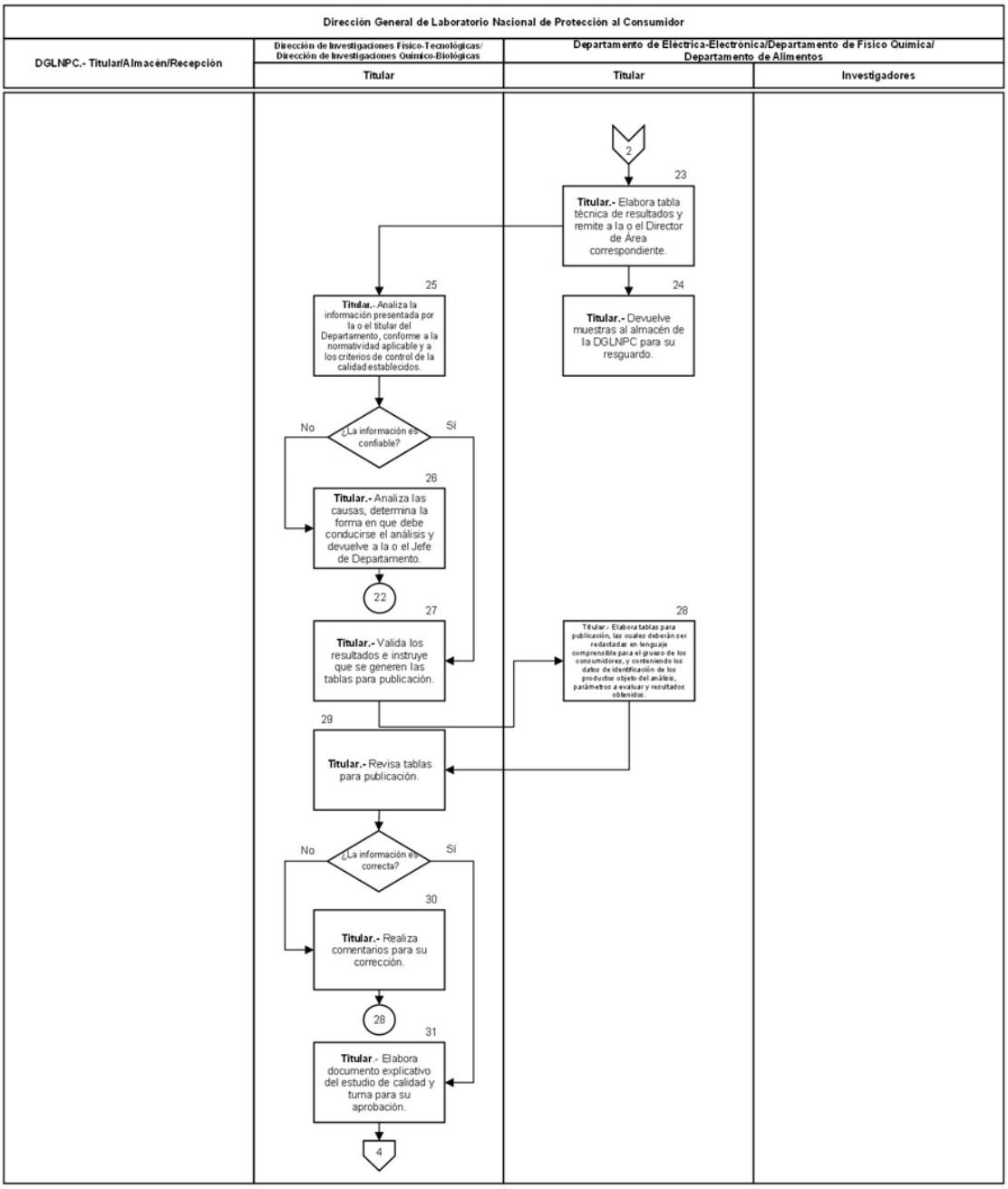
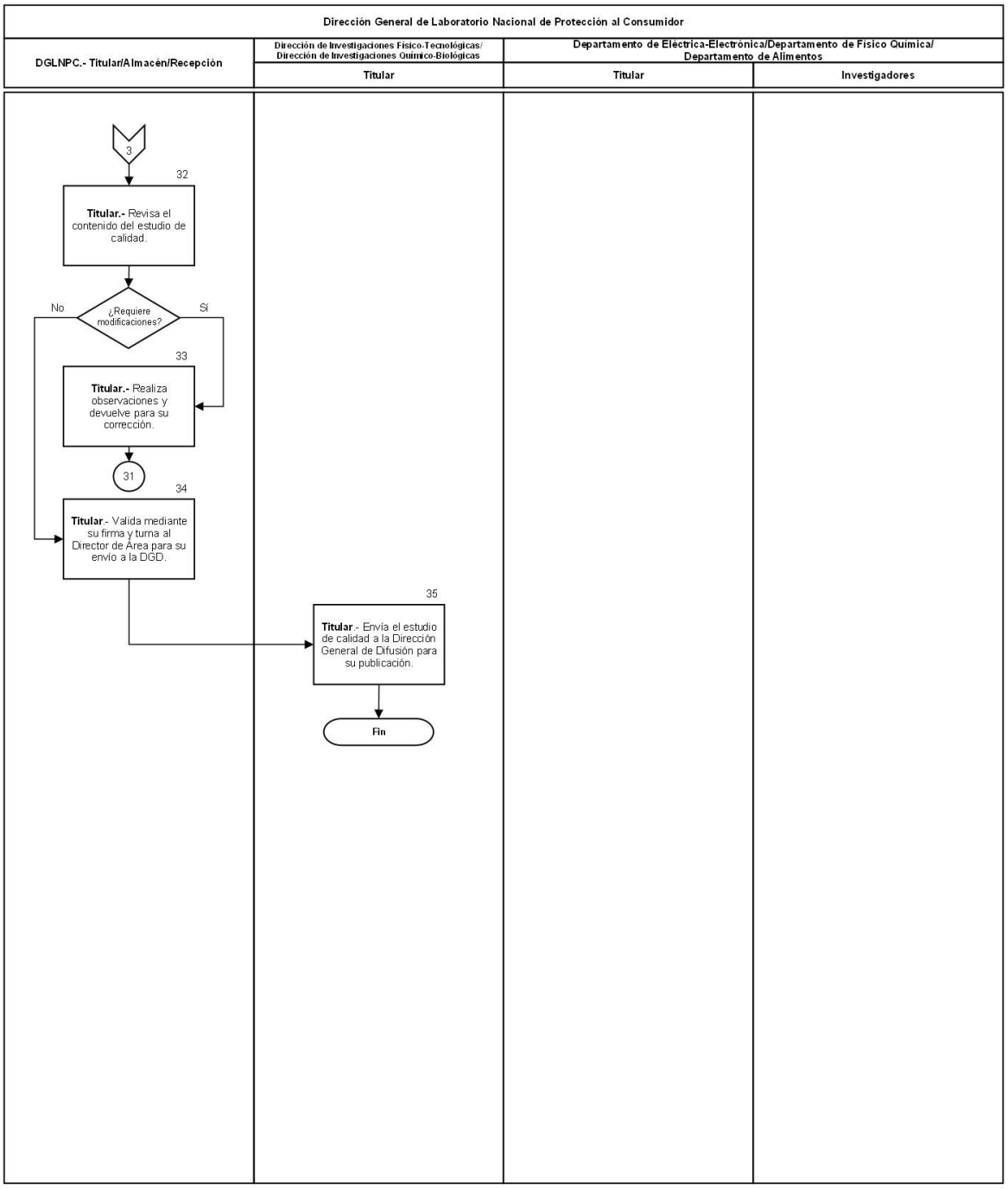


Diagrama 4 de 4



VIII. Formatos y Anexos

FCI-022

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

HOJA DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS

NOMBRE DEL ESTUDIO: (1)

DIRECCIÓN: (2)

ADQUIRIDO: (3) ☐ Compra ☐ Suministrado por el proveedor ☐ Otros _____ Especifique

RESPONSABLE: (4)

TIPO DE PRODUCTO: (5)

EMPAQUE, TRANSPORTE Y MEDIDAS DE CONSERVACIÓN: (6)

(7)
Jefe/a responsable del Estudio de Calidad

PRODUCTO No.	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PROCEDENCIA	COSTO	FECHA DE ADQUISICIÓN	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN
(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)

OBSERVACIÓN: (15)

Hoja _____ de _____

FCI-022

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Hoja de adquisición de productos.

Objetivo: Control de los bienes y/o productos que se ingresan a la unidad administrativa, con la finalidad de conocer su procedencia, costo, características principales y la fecha en que ingresó a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC).

Elaboración: Personal técnico de la DGLNPC

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-022

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Nombre del estudio	Denominación del estudio de calidad o proyecto a realizar.
2	Dirección	Dirección de Investigaciones a cargo del estudio de calidad o proyecto.
3	Adquirido	La procedencia del bien y/o producto adquirido; debiendo especificar con una “X” si se trata de una compra, si fue suministrado o bien, otra froma diversa, debiendo indicarse en el apartado que señala “Especifique”.
4	Responsable	Nombre de la persona servidora pública a cargo de realizar la adquisición del bien y/o producto.
5	Tipo de producto	Si se trata de un producto perecedero, textil, electrodoméstico, químico, etcétera.
6	Empaque, Transporte y Medidas de conservación	Condiciones en las que se debe transportar y conservar el bien y/o producto para mantenerlo en condiciones idóneas para su análisis.
7	Jefa/e responsable del Estudio de Calidad	Nombre completo de la o el titular del Departamento a cargo del estudio, o bien de la Dirección de Investigaciones correspondiente.
8	Producto No.	Número consecutivo de los bienes y/o productos adquiridos.
9	Cantidad	Número de unidades adquiridas.
10	Descripción	Descripción del producto (Denominación, contenido neto, caducidad, lote, modelo, serie, cuando aplique).
11	Procedencia	Denominación de la tienda, centro comercial o almacén del fabricante donde fue tomada la muestra.
12	Costo	En caso de compra, señalar el costo del bien y/o producto.
13	Fecha de adquisición	Día, mes y año en que se realizó la adquisición del bien y/o producto.
14	Código de identificación	Código alfanumérico asignado por la DGLNPC al momento de su recepción.
15	Observación	Cualquier dato relevante que ayude para la rastreabilidad de la muestra.

FCI-060

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CADENA DE CUSTODIA

OT. (1)	TIPO DE SERVICIO (2)	FECHA DE SOLICITUD: (3)	ANALISIS SOLICITADOS (4)
QB	ESTUDIO ☐ SV ☐		
FT	SE ☐ SP ☐		
REFERENCIA DE SOLICITUD:	HOJA DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS (5)		
ADQUIRIDO POR: (6)			
FECHA DE RECEPCIÓN: (7)			

PARTIDA No. (8)	CÓDIGO DE IDENTIFICACION (9)	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA (10)	No. UNIDADES/ (11)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ASIGNACIÓN DE TRABAJO: (12)															
APROBACIÓN DEL PROCESO: (13)		Aceptación de condiciones de las muestras para su análisis (14)													

OBSERVACIONES: (15)

☐ Sin remanente
☐ Con remanente

Rúbrica

RECIBIDO (18)	FECHA / HORA	RECIBIDO (19)	FECHA / HORA	RECIBIDO (20)	FECHA / HORA	RECIBIDO (21)	FECHA / HORA	RECIBIDO (22)	FECHA / HORA
RECIBIDO (23)	FECHA / HORA	RECIBIDO (24)	FECHA / HORA	RECIBIDO (25)	FECHA / HORA	RECIBIDO (26)	FECHA / HORA	RECIBIDO (27)	FECHA / HORA

(28) **Debido a la variedad de productos sólo se marcarán las especificaciones requeridas para las pruebas solicitadas:**

Muestra insuficiente	Si	No	N/A	- Presenta etiquetas ilegibles	Si	No	N/A	- Falta de manuales de operación	Si	No	N/A
Presenta daño mecánico	Si	No	N/A	- Presenta signos de apertura	Si	No	N/A	- Muestras fuera de la fecha de caducidad	Si	No	N/A
Muestra con derrame	Si	No	N/A	- Empaque deteriorado	Si	No	N/A	- Aparente estado de descomposición	Si	No	N/A
Envases rotos o estrellados	Si	No	N/A	- Muestras con piezas faltantes	Si	No	N/A	- Alimentos perecederos en condiciones de refrigeración o congelación según corresponda	Si	No	N/A

N/A = No aplica

Condiciones de:
- Refrigeración ☐
- Congelación ☐
- Ambiente ☐

OBSERVACIONES Y NOTAS ACLARATORIAS:

HOJA:____ DE ____

FCI-060

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cadena de custodia.

Objetivo: Controlar los movimientos y pruebas a que son sometidas las muestras.

Elaboración: Todo el personal de la DGLNPC involucrado en el análisis.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-060

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	OT (QB/FT)	Número de la Orden de Trabajo asignado por la Recepción de la DGLNPC, colocándose en el renglón correspondiente según la Dirección de Investigaciones responsable.
2	Tipo de servicio	Una “X” el servicio que corresponda.
3	Fecha de solicitud	Día, mes y año en que se realizó la solicitud de análisis.
4	Análisis solicitados	Pruebas específicas que se realizarán a las muestras.
5	Referencia de solicitud	Número de identificación de la solicitud del servicio de que se trate.
6	Adquirido por	Persona a cargo de obtener las muestras.
7	Fecha de recepción	Día, mes y año de ingreso de las muestras a la DGLNPC.
8	Partida No.	Número consecutivo del bien y/o producto.
9	Código de identificación	Folio interno de identificación de la muestra, según el tipo de servicio.
10	Descripción de la muestra	Denominación, contenido neto, fecha de caducidad, lote, modelo y número de serie del bien y/o producto, así como cualquier otra información que facilite la identificación de la muestra.
11	No. unidades	Cantidad de bienes y/o productos por muestra.
12	Asignación de trabajo	Rúbrica y/o iniciales del/de los servidor(es) público(s) al/a los que se le(s) asignará(n) las pruebas.
13	Aprobación del proceso	Firma del Jefe de Departamento a cargo del análisis.
14	Aceptación de condiciones de las muestras para su análisis	Firma del analista a cargo de realizar las pruebas.
15	Observaciones	Cualquier otro dato de relevancia para garantizar la rastreabilidad de la muestra.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
16	Sin remanente/ Con remanente	Una “X” si quedarán sobrantes de la muestra una vez realizado el análisis.
17	Rúbrica	Rúbrica de la persona encargada del almacén de la DGLNPC, indicando la existencia o inexistencia de remanentes de la muestra posterior al análisis.
18-27	Recibido Fecha/Hora	Firma o rúbrica del servidor público a cargo de la custodia de la muestra, así como la fecha y hora de recepción.
28	Debido a la variedad de productos sólo se marcarán las especificaciones requeridas para las pruebas solicitadas	Una “X” las condiciones en que fue recibida la muestra y aquéllas en que se debe almacenar la muestra.

FCI-095

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

FORMATO DE INSPECCIÓN DE INFORME

Número de Informe Inspeccionado:	(1)	Código de identificación	(2)	Descripción de la muestra:	(3)	Nombre del Estudio:	(4)

FECHA: (5)					
INSPECCIONÓ: (6)					
Número de Inspección: (7)	**1**	**2**	**3**	**4**	**FINAL**
- Contempla todas las pruebas de acuerdo a la solicitud o factibilidad? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos del cliente están conforme a la solicitud? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos de la muestra son los mismos en la hoja frontal, de resultados y dictamen cuando aplique? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Se contempla número de informe y fecha de emisión? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos de la muestra corresponde a la muestra? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Las fechas de recepción y análisis corresponden con la cadena de custodia? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los parámetros evaluados están conforme a la metodología y/o normatividad solicitada? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Incluye todas las leyendas, notas y/o avisos obligatorios (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Captura de datos conforme al borrador aceptado? (1 y 2) Captura: _____	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Cuando a petición del cliente una muestra sea admitida con alguna desviación de las condiciones especificadas la DGLNPC se deslinda de cualquier responsabilidad si los resultados se ven afectados por dicha desviación. (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA

(1) Aplica para el informe a verificación y vigilancia, áreas internas de Profeco y servicio externo.
(2) Aplica para Estudio

RESULTADO (8) ☐ ☐

FCI-095

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de inspección de informe.

Objetivo: Control de la información derivada de las pruebas, con la finalidad de evitar errores en el informe de resultados.

Elaboración: Titular de la Dirección de Investigaciones responsable, así como del Departamento a cargo del estudio.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-095

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de Informe inspeccionado	Folio consecutivo asignado al informe de resultados.
2	Código de identificación	Código alfanumérico asignado por la DGLNPC al momento de su recepción (no aplica para estudio de calidad).
3	Descripción de la muestra	Denominación genérica del bien o producto analizado.
4	Nombre del Estudio	Denominación del estudio de calidad (solo aplica en estudio de calidad).
5	Fecha	Día, mes y año de elaboración del formato.
6	Inspeccionó	Nombre del servidor público a cargo de realizar la inspección.
7	Número de Inspección	Una “X” según el número de inspección que corresponda.
8	Resultado	Una “A” de aprobado o una “NA” de no aprobado.

FCI-177

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

INGRESO DE BIENES PARA ANÁLISIS SUMINISTRADOS POR SOLICITANTES O PROVEEDORES EXTERNOS

FECHA:	(1)

I. DATOS DEL PROVEEDOR O SOLICITANTE EXTERNO			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	(2)		
NOMBRE DEL REPRESENTANTE (Si Aplica)	(3)		
DOMICILIO	(4)		
TELÉFONO	(5)	**CORREO ELECTRÓNICO**	(6)

II. DATOS DE INGRESO (7)			
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES	☐ Físico-Tecnológicas	☐ Químico-Biológicas	
DEPARTAMENTO	☐ Eléctrica-Electrónica	☐ Físico Química	☐ Alimentos
FORMA DE INGRESO	☐ Estudio de Calidad	☐ Servicio Externo	☐ Préstamo/Comodato

No. (8)	**Descripción** (9)	**Cantidad** (10)	**Unidad de Medida** (11)

III. FECHA COMPROMISO DE ENTREGA DE RESULTADOS (Si Aplica)	(12)

IV. DECLARATORIA SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE BIENES		
☐ **Sí aplica**	☐ **No aplica**	(13)

Por medio de la presente, reconozco y acepto el ingreso de los bienes detallados para el cumplimiento de las atribuciones y facultades a cargo de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. Del mismo modo, manifiesto expresamente que se me ha informado que los bienes o, en su caso, los remanentes de los mismos me serán devueltos posterior a la conclusión y notificación del estudio, análisis o investigación en virtud del cual fueron requeridos, Por lo cual soy plenamente consciente de que una vez transcurrido el plazo señalado para acudir a recogerlos, los mismos serán declarados como abandonados, en la inteligencia de que la Dirección General no estará obligada a su conservación, guarda o custodia, y soy consciente de que esta podrá emplearlos de forma libre y sin limitaciones a partir del día hábil siguiente a la conclusión de dicho término.

Firma del Solicitante/Representante	**Firma del Personal que recibe**
(14)	(15)
(16) (18)	(17) (19)

Página 1 **FCI-177**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Ingreso de Bienes suministrados por Solicitantes o Proveedores externos para análisis.

Objetivo: Contar con un formato homologado por medio del cual se registran los bienes proporcionados por solicitantes externos, se indica, en su caso la fecha compromiso de entrega de resultados y se manifiesta la conformidad del solicitante con la declaratoria de que los bienes podrán ser aprovechados por la DGLNPC una vez transcurrido el tiempo de conservación de la muestra.

Elaboración: Titulares de los Departamentos o la persona encargada de la Recepción de la DGLNPC.

Presentación: Formato impreso con firmas de los intervinientes impresas en bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-177

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha	Día, mes y año en que se realiza el llenado del formato.
2	Nombre o Razón Social	Nombre completo o Razón Social de la persona física o moral que provee el bien y/o producto.
3	Nombre del Representante (Si Aplica)	Nombre completo de la persona representante del solicitante o proveedor externo.
4	Domicilio	Domicilio completo señalado por el solicitante o proveedor externo.
5	Teléfono	Número telefónico de contacto a 10 posiciones señalado por el solicitante o proveedor externo.
6	Correo electrónico	Dirección electrónica de contacto señalada por el solicitante o proveedor externo.
7	Datos de ingreso	Indicar con una “X” la Dirección a cargo de recibir el bien, así como el Departamento; de igual forma, señalar si se trata de un estudio de calidad, servicio externo o bien en préstamo o comodato.
8	No.	Número consecutivo de bienes capturados.
9	Descripción	Toda la información relevante que describa el bien y/o producto a ingresar (*p.ej.* Marca, modelo, número de serie, denominación, contenido neto, etc.).
10	Cantidad	Cantidad de bienes y/o productos provistos por el solicitante o proveedor externo.
11	Unidad de medida	Indicar si el bien ingresa por pieza, caja, lote, bote, contenedor, etc.
12	Fecha compromiso de Entrega de Resultados (si aplica)	Fecha en la que se compromete la DGLNPC a entregar el informe de resultados correspondiente (aplica solo para servicio externo).
13	Declaratoria sobre la devolución de bienes	Se señala con una “X” si procede o no el contenido de la Declaratoria sobre la devolución de bienes.
14		Espacio para la firma del representante del solicitante o proveedor externo.
15		Espacio para la firma del servidor público a cargo de recibir el bien.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
16		Nombre del representante del solicitante o proveedor externo.
17		Número de identificación oficial del representante del solicitante o proveedor.
18		Nombre del servidor público de la DGLNPC que recibe los bienes y/o productos.
19		Cargo del servidor público de la DGLNPC que recibe los bienes y/o productos.

Tiempo de Ejecución

Sujeto a la naturaleza y cantidad de bienes y/o productos objeto de acto de verificación.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Maricela Juárez Herrera Directora General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
01	30 de junio de 2011	Actualización para dar cumplimiento a las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (No. de revisión de control: 07/2010). El presente procedimiento se actualizó en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos y se emite de conformidad con el Programa de Trabajo del Comeri 2011. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2011 (30-06-11).
02	18 de septiembre de 2014	Se actualizan los formatos que se utilizan en este procedimiento; Se modifican las características en las cuales no deben presentar las muestras a la hora de ingresar al laboratorio; se adecuan algunas descripciones del procedimiento y diagrama de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).
03	31 de agosto de 2017	Actualización para dar cumplimiento a las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (No. de revisión de control: 18/2016, Clave 800), así como mejorar la operación en las actividades que se realizan para el análisis de productos. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
04	21 de diciembre de 2020	La actualización del presente procedimiento tiene como propósito de incluir las adecuaciones pertinentes, de conformidad a la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 y el 30 de enero de 2020, respectivamente. De igual forma, se debe al Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas para el ejercicio 2020 y al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Adicionalmente, se actualiza el manual con la nueva imagen institucional vigente y actualización del marco jurídico, así como para el cumplimiento de los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, regulado por las NMX-EC-17025-IMNC-2018 y NMX-CC-9001-IMNC-2015. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
05	14 de septiembre de 2023	La actualización del presente procedimiento tiene como objetivo modificar, actualizar y/o incluir las acciones pertinentes para garantizar el correcto desarrollo de las actividades inherentes a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, así como para atender las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control en la Intervención de Control número 22-209-IN-10315-001. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2023 (14-09-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 14

VII. Diagrama de Flujo 17

VIII. Formatos y Anexos 20

I. Objetivo

Describir y sistematizar las actividades necesarias para realizar las investigaciones de los bienes y/o productos objeto de actos de verificación, o bien de procedimientos por infracciones a la ley, con la finalidad de corroborar su cumplimiento con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley de Infraestructura de la Calidad, así como las diversas normas oficiales mexicanas y normas mexicanas o estándares aplicables.

II. Alcance

El siguiente procedimiento es aplicable a todas las investigaciones o informes que realiza La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; por lo cual es de observancia obligatoria para las o los titulares de:

- La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor,
- La Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas,
- La Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas, y

Los Departamentos de Eléctrica-Electrónica, Físico Química y Alimentos, así como el personal operativo de estructura, base y eventual adscrito a la unidad administrativa.

Del mismo modo, resulta aplicable para la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC), la Dirección de Verificación y Defensa de la Confianza (DVDC), la Dirección de Procedimientos y Sanciones (DPS), el Departamento de Verificación de Normas Oficiales Mexicanas (DVNOM) y el Departamento de Procedimientos de la Ley Federal de Protección al Consumidor (DPLFPC).

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Vale de movimientos externos de muestras y productos **FCI-013**
- Informe de Resultados **FCI-014**
- Cadena de Custodia **FCI-060**
- Formato de Inspección de Informe **FCI-095**
- Vale de Salida de Muestras del Proceso de Análisis o Equipo a Resguardo del Personal del Laboratorio **FCI-104**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular o Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.-Titular	Recibir solicitud y muestras	Solicitud con sello de recepción
M 02		Hacer apertura de las muestras, determinar si las muestras son adecuadas para el análisis y suscribir Acta de Apertura	Acta de Apertura
M 03		Asentar en el Acta de Apertura y en el oficio de solicitud, que la muestra será objeto de pruebas de carácter destructivo	Acta de Apertura y oficio de solicitud con la declaración de realización de pruebas destructivas
M 04	Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.-Titular	Recibir solicitud y turna para análisis	Volante de trabajo con asignación del turno
M 05	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular	Revisar la solicitud turnada y turnar al Departamento correspondiente	Volante de trabajo con instrucción de atención
M 06	Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.-Titular	Recibir muestras y asignar pruebas	Cadena de Custodia (FCI-060)
M 07	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular	Validar informe de resultados	Informe de Resultados (FCI-014) y oficio de entrega al área solicitante

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato(a), las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido, debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor(a) público(a) que designe el/la titular de la UA. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. El análisis de bienes y/o productos que se realiza por motivo de una solicitud ingresada por las áreas de verificación podrá ser de dos formas:
   a) Documental: Cuando se solicite evaluar la información proporcionada por un proveedor o fabricante, respecto de algún bien o producto, y
   b) De pruebas: Cuando se remita un bien o producto, a fin de corroborar su cumplimiento con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), la Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC), las normas oficiales mexicanas y/o estándares (normas mexicanas) aplicables.

2. Las solicitudes de análisis deberán contener al menos la siguiente información:
   A. Para análisis documental:
   a) Número de expediente administrativo asignado por el área de verificación correspondiente, y
   b) Anexar toda la información documental proporcionada por el proveedor o fabricante, o en su caso, su representante.
   B. Para análisis de bienes y/o productos:
   a) Normas oficiales mexicanas, estándares (normas mexicanas) y/o especificaciones por aplicar;
   b) Cantidad de muestras por ingresar para análisis;
   c) Denominación y marca del producto;
   d) Presentación;
   e) Número(s) de sello(s) de la(s) muestra(s), y
   f) Número de expediente administrativo asignado el área de verificación correspondiente.

3. Al recibir la solicitud, la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC) deberá asentar en el Acuse de recepción la fecha compromiso de entrega del Informe de Resultados. No obstante, si es necesario que un laboratorio externo realice total o parcialmente las pruebas solicitadas, se deberá indicar dicha situación en el oficio de solicitud y el acuse respectivo, por lo cual, no se establecerá fecha compromiso de entrega de resultados.

4. De igual forma, la DGLNPC no indicará la fecha compromiso de entrega cuando el proveedor o fabricante del bien y/o producto manifieste su interés por presenciar la realización de las pruebas, lo cual deberá realizar mediante escrito dirigido al titular del área de verificación a cargo del expediente administrativo.

5. En este caso, dicha área deberá informar a la DGLNPC en un plazo no mayor a 5 días hábiles, salvo en tratándose de productos perecederos, en cuyo caso, el plazo no podrá ser mayor a 1 día hábil, debido a las características propias de los productos de dicha naturaleza.

De la toma de muestras

6. Los bienes y productos que serán objeto de análisis derivado de un acto de verificación, serán recabados en sitio por las y los Defensores de la Confianza adscritos a las áreas de verificación.

7. Las muestras serán entregadas a la DGLNPC, en términos de lo dispuesto en el Procedimiento para realizar la verificación en cumplimiento al marco normativo competencia de Profeco (MP-310-01) y el Procedimiento por Infracciones a la Ley en materia de verificación y vigilancia (MP-310-03), del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (Codificación: MP-310).

8. Sin menoscabo de lo anterior, y con la finalidad de garantizar que los mecanismos para la toma de muestras sean eficientes, así como cerciorarse que estas cumplan con los requisitos que determinen los métodos de prueba establecidos en las normas oficiales mexicanas y los estándares aplicables, en materia de calidad, seguridad, composición, etiquetado, entre otros, la DGLNPC hará de su conocimiento los Instructivos para la Toma de Muestras en Punto de Venta que son elaborados para el levantamiento de muestras para estudios de calidad.

9. Dichos Instructivos eficientizan los mecanismos para la toma de muestras, ya que podrán contener, entre otros, la cantidad, características, métodos de transportación y de conservación, que, en su caso, deben observar las y los defensores de la confianza al momento de realizar el aseguramiento de bienes o productos en puntos de venta, domicilios o centros de distribución de los proveedores, a fin de garantizar su integridad física previo al análisis en la DGLNPC.

10. Los Instructivos forman parte integral de los documentos internos de trabajo de la DGLNPC, no obstante, y a fin de constatar que los mecanismos para la toma de muestras se hagan del conocimiento de las y los defensores de la confianza, estos serán compartidos por los medios idóneos a las diversas áreas de verificación, como los que a continuación se indican de forma enunciativa, más no limitativa:

    a) Correo electrónico;

    b) Medios ópticos o magnéticos (CD);

    c) Medios físicos (mediante oficio), y

    d) Capacitaciones, talleres y mesas de trabajo.

Del ingreso de las muestras

11. Las muestras serán recibidas en las instalaciones de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, de lunes a viernes, en un horario de 09:00 a 17:00 horas, excepto días inhábiles.

12. La o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas o Químico-Biológicas (Direcciones de Investigaciones), o bien, del Departamento de Alimentos, Físico Química o Eléctrica-Electrónica, será el responsable de determinar si las muestras se encuentran en condiciones de ingresar a la DGLNPC para su análisis, con base en las necesidades de las pruebas, así como en las características requeridas en el acto de apertura de estas.

13. En caso de que la muestra presente cualquiera de los motivos que, de forma enunciativa más no limitativa se indican a continuación, se procederá a su rechazo:

    a) Muestra insuficiente;

    b) Presente daño mecánico (cambios físicos, distintos a la constitución original de la muestra);

    c) Muestra con derrame;

    d) Contenedores rotos, estrellados o abollados;

    e) Etiquetas ilegibles;

    f) Signos de apertura;

    g) Deterioro en el empaque;

h) Muestras con piezas faltantes;

i) Ausencia de manuales de operación o instructivos;

j) Muestras con fecha de caducidad igual o anterior a la de entrega de la muestra;

k) Muestras que no cumplan con las condiciones de conservación requeridas, y

l) Aparente estado de descomposición de la muestra.

14. La o el Defensor de la Confianza a cargo de realizar el acto de apertura de muestras, deberá levantar un acta en presencia del personal correspondiente de la DGLNPC, donde se hará que los sobres, envases o empaques que contengan las muestras, no presentan huellas de haber sido violados o alterados y que se procederá a su apertura.

15. El personal de la DGLNPC que recibe la muestra, manifestará que esta queda a resguardo para su análisis, tanto en el Acta de Apertura, así como en el oficio de solicitud.

16. Salvo que se requiera que las pruebas se realicen total o parcialmente en un laboratorio externo, el personal de la DGLNPC que recibe la muestra asentará en el Acta de Apertura la fecha programada para iniciar con el análisis.

    Esta fecha podrá ser modificada en aquellos casos en que no se prevea que el análisis se efectúe en un laboratorio externo, pero que, por caso fortuito o causas de fuerza mayor, se deba realizar el análisis fuera de las instalaciones de la DGLNPC.

17. Las muestras deberán ser registradas al momento de su ingreso en la DGLNPC y serán identificadas con una etiqueta de identificación. De igual forma, se realizará la Cadena de Custodia correspondiente (Formato FCI-060), la cual servirá para monitorear el seguimiento de la muestra, así como para asignar las pruebas y/o análisis que se le realice.

18. Las muestras se turnarán al almacén de la DGLNPC junto con la Cadena de Custodia correspondiente (Formato FCI-060).

19. Cuando una muestra ingrese o salga del almacén, deberá asentarse tal situación en un vale, el cual podrá rastrear los movimientos de la muestra desde el almacén.

20. Las muestras pasarán a análisis, dependiendo del tipo de las pruebas que se le aplicarán, a cualquiera de las siguientes áreas:

    a) Eléctrica-Electrónica;
    b) Mecánica;
    c) Textil;
    d) Físico Química, o
    e) Alimentos.

21. La DGLNPC llevará el registro de las muestras, desde su recepción hasta su disposición final, a fin de documentar la rastreabilidad de la muestra durante el proceso, debiendo contener la información general del servicio, así como de control en el almacén de la DGLNPC.

Del análisis de las muestras

22. Cuando las muestras han sido aceptadas para su análisis, será responsabilidad del personal de la DGLNPC llevar a cabo todas las actividades necesarias para procurar su debido control y manejo, con el fin de garantizar su conservación y evitar su deterioro.

23. El análisis se llevará a cabo dentro de las instalaciones de la DGLNPC y/o por el laboratorio designado por PROFECO para ello, el cual deberá apegarse a las siguientes consideraciones:

    a) Que sea un laboratorio preferentemente acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (EMA); en caso contrario, la DGLNPC evaluará la viabilidad de requerir sus servicios, y

    b) Que preste servicios para los tipos de prueba requeridos, o bien, que cuenten con el equipo adecuado para dichos fines.

24. En aquellos casos en que el análisis no pueda llevarse a cabo en las instalaciones de la DGLNPC, el personal responsable de la apertura deberá manifestar tal situación al área de verificación correspondiente, conforme a lo siguiente:

    a) Al momento de presentar una muestra en la recepción de la DGLNPC, se asentará en el oficio de solicitud de análisis, o

    b) Una vez realizado el análisis de factibilidad del estudio solicitado, se notificará mediante correo electrónico.

25. Si se requiere que las muestras salgan de las instalaciones de la DGLNPC para que se le apliquen pruebas en laboratorios externos, previo al envío de muestras, se deberá remitir la solicitud a dicho laboratorio, donde se describan las pruebas requeridas, así como la correspondiente relación de las muestras a entregar.

    El acuse de recepción de dicho oficio deberá contenerse en el expediente administrativo del servicio.

26. En este caso, la o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas o Químico-Biológicas, según sea el caso, autorizará la salida mediante el Vale de Salida de Muestras del Proceso de Análisis o Equipo a Resguardo del Personal del Laboratorio (Formato FCI-104).

Del resguardo y disposición de las muestras

27. Una vez concluido el análisis, la o el titular del Departamento de Alimentos, Físico Química o Eléctrica-Electrónica, según corresponda, deberá clasificar los remanentes conforme a su funcionalidad y condición física, lo cual deberá ser conforme a lo siguiente:

    A. Remanentes perecederos:

    a) Una vez concluido el análisis, deberán desecharse observando la debida disposición de residuos (orgánicos e inorgánicos), debiendo levantar acta de hechos como evidencia del destino final de las muestras.

    b) Dicha acta deberá ser firmada por la o el titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, de la Dirección de Investigaciones y del Departamento a cargo del análisis, así como por la persona encargada del almacén de la DGLNPC y dos testigos.

    Nota: Dada su naturaleza, esta clasificación puede aplicar únicamente a muestras ingresadas para análisis en la Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.

    B. Remanentes no perecederos:

    a) Se devolverán al área de verificación correspondiente, a más tardar, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del Informe de Resultados, la cual será la encargada de efectuar los trámites necesarios para su disposición final **(Artículo 97 TER, fracción V, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en relación con el Artículo 146, fracción VII, de la Ley de Infraestructura de la Calidad)**.

28. Para la devolución de los remanentes no perecederos, se deberá levantar el Vale de movimientos externos de muestras y productos (Formato FCI-013), en el cual se indicará mínimamente: la fecha de devolución, el área de verificación a la que se devuelven los remanentes, la Dirección de Investigaciones que devuelve los remanentes, el número de identificación y descripción de la muestra.

29. Dicho vale, deberá estar firmado por la persona a cargo del almacén que entrega la muestra, la o el titular de la Dirección de Investigaciones, como persona que autoriza la devolución, así como por la persona servidora pública que recibe la muestra, quien además asentará su nombre y número de trabajador(a) o de credencial. Finalmente, deberá contar con el visto bueno de la o el titular de la DGLNPC.

30. Si la muestra fue enviada a un laboratorio externo para su análisis, y solo en caso de que este no entregue los remanentes de la muestra junto con los resultados de su análisis, se exceptuará la devolución dentro del plazo de 5 días hábiles posteriores a la entrega del Informe de Resultados a la DGVDC. Dicho plazo empezará a correr a partir de la fecha de entrega de los remanentes por parte del laboratorio externo a la DGLNPC.

Del informe de resultados

31. Una vez concluido el análisis, la Dirección de Investigaciones que corresponda, aprobará los resultados, asentándolo en el Formato de Inspección de Informe (Formato FCI-095). Tras su aprobación, los resultados serán plasmados en el Informe de Resultados (Formato FCI-014).

32. Aprobados los resultados finales, la Dirección de Investigaciones que corresponda los notificará mediante oficio dirigido al área de verificación solicitante. Dicho oficio señala el cumplimiento o incumplimiento detectado con relación al producto analizado, además puede acompañar a dicho oficio, las tablas, o bien, informe y hoja de resultados.

33. Al momento de notificar los resultados, la Dirección de Investigaciones enviará encuesta de satisfacción del servicio, la cual permitirá evaluar la calidad del servicio.

    Una vez remitida la encuesta de satisfacción, se hará del conocimiento del solicitante que contará con un lapso de 10 días naturales para contestarla; en caso contrario, se considerará la entera satisfacción del servicio.

De la comunicación interna

34. En aquellas comunicaciones que realice la DGLNPC con cualquiera otra unidad administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, siempre y cuando las condiciones y la naturaleza de las actividades a realizar para el desempeño de las funciones de las y los servidores públicos involucrados así lo permitan.

Política de capacitación

35. Si, derivado del desarrollo de las actividades específicas para el análisis de bienes y productos derivado de actos de verificación, se detecta la oportunidad para llevar a cabo una capacitación relacionada con el análisis de productos regulados, dicha capacitación será propuesta para integrar el Programa de Detección de Necesidades de Capacitación para el año inmediato siguiente.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Recepción

1. Recibe del área de verificación que corresponda, oficio de solicitud de análisis de bienes y/o productos y se cerciora que cumpla con los requisitos documentales para poder proceder al análisis.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

2. Realiza la apertura de sellos y revisa que las muestras sean suficientes y adecuadas para su análisis.

– No es adecuada

3. Asienta los motivos por los cuales no se pueden aceptar las muestras en el Acta de Apertura de la muestra que levanta la o el Defensor de la Confianza designado por el área de verificación que corresponda.

Fin del procedimiento

– Es adecuada

4. Firma el Acta de Apertura de la muestra que levanta la o el Defensor de la Confianza designado por el área de verificación que corresponda y turna solicitud a la Recepción para su registro.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Recepción

5. Da de alta la solicitud de análisis y la muestra, la identifica con una etiqueta y elabora la Cadena de Custodia correspondiente (**FCI-060**).

6. Entrega la solicitud de la DGVDC a la o el Titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. *Conecta con la Actividad 9*.

7. Turna la muestra al Almacén de la DGLNPC con la Cadena de Custodia correspondiente (**FCI-060**).

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Almacén

8. Elabora un vale de entrada y mantiene las muestras a resguardo en el Almacén de Recepción, procurando evitar cualquier posible daño, alteración o contaminación hasta que la o el titular del Departamento responsable del análisis las solicite.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Titular

9. Turna la solicitud a la Dirección de Investigaciones correspondiente, según el tipo de prueba.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

10. Remite la solicitud de análisis a la o el titular del Departamento que corresponda, según el tipo de prueba.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

11. Solicita las muestras al Almacén de la DGLNPC.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Almacén

12. Registra la salida en un vale y entrega la Cadena de Custodia correspondiente (**FCI-060**).

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

13. Recibe la Cadena de Custodia (**FCI-060**) y registra en ella las pruebas a realizar.

14. Asigna a la o las personas responsables de la realización de las pruebas.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Investigador(a)

15. Recibe la muestra y firma la recepción en la Cadena de Custodia (**FCI-060**).

16. Realiza el análisis, de conformidad a lo indicado en la Cadena de Custodia (**FCI-060**), llevando a cabo los registros necesarios conforme a los procedimientos pertinentes.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

17. Determina que los resultados cumplan con los requisitos de calidad pertinentes, corroborando que éstos se basen en las normas y estándares aplicables; además, se cerciora que los mismos sean confiables, conforme a los controles de calidad establecidos.

18. Analiza su contenido en relación con la Cadena de Custodia (**FCI-060**), los registros de resultados y los cálculos realizados.

– Existe duda del resultado

19. Analiza las causas y devuelve para la realización de un nuevo análisis para confirmar resultados*. Conecta con la Actividad 16*.

– No existe duda del resultado

20. Rubrica el Informe de Resultados (**FCI-014**) correspondiente y turna a la o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas o Químico-Biológicas para su autorización.

21. Devuelve las muestras al almacén de la DGLNPC, una vez concluido el análisis.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

22. Analiza la información presentada por la o el titular del Departamento responsable, conforme a la normatividad aplicable y a los criterios de control de la calidad establecidos.

– No son confiables

23. Analiza las causas, determina las acciones a realizar y de ser necesario solicita que se realice nuevo Informe de Resultados (**FCI-014**). *Conecta con la Actividad 19*.

– Son confiables

24. Autoriza y rubrica la versión final del Informe de Resultados (**FCI-014**) y elabora el oficio de remisión correspondiente.

25. Envía el oficio de remisión del Informe de Resultados a la DGVDC, así como las muestras o sus remanentes, según sea el caso.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

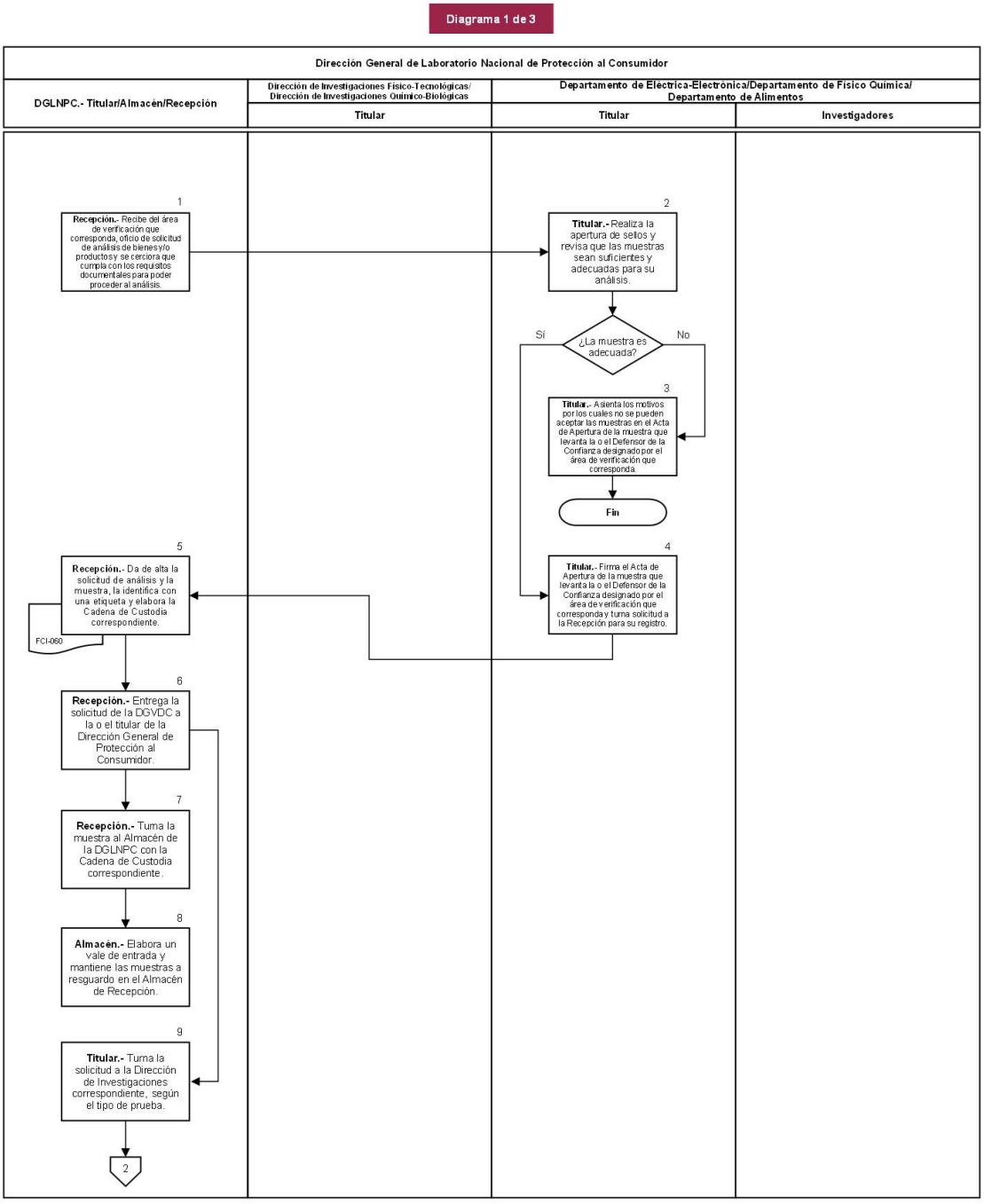


Diagrama 2 de 3

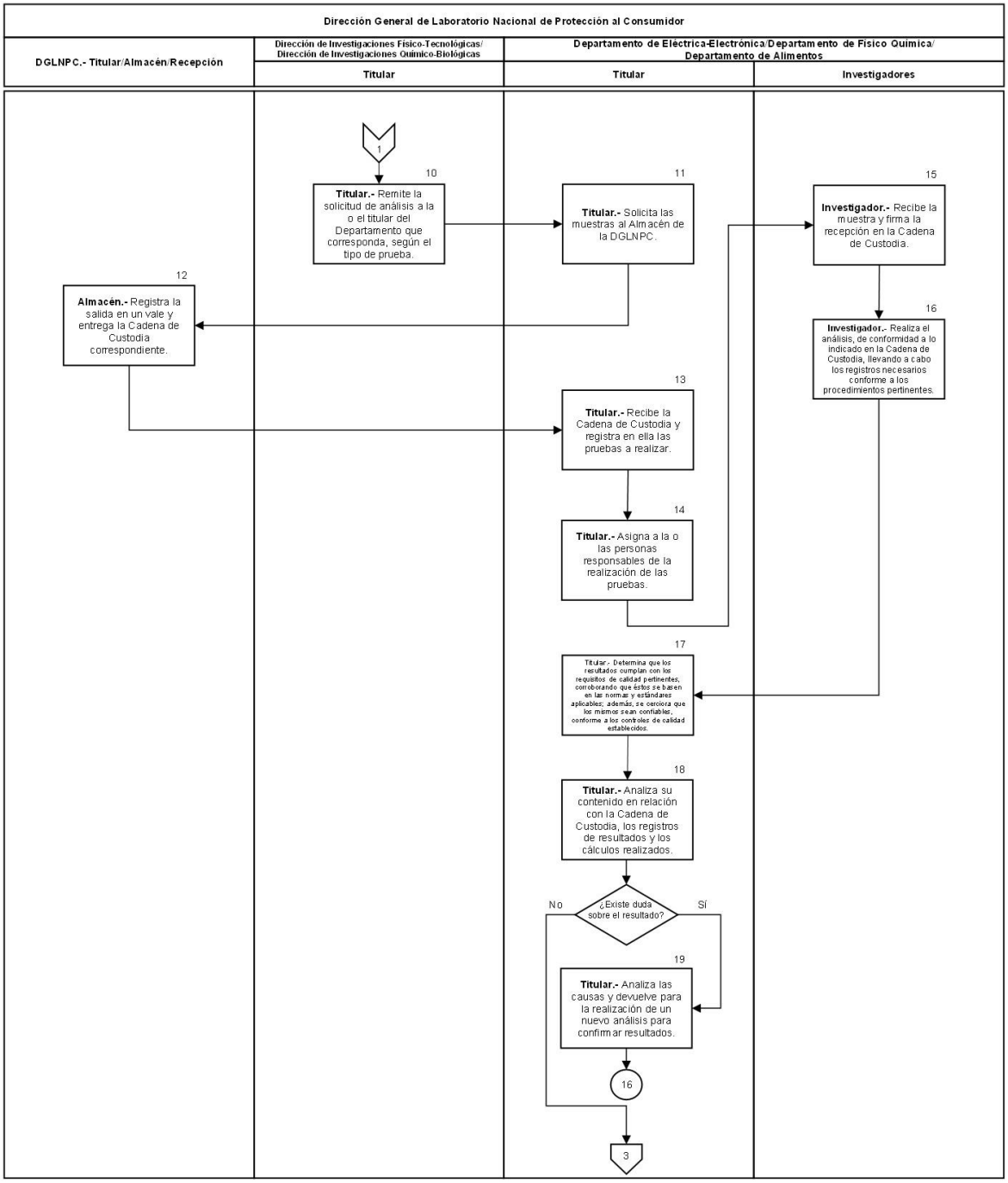
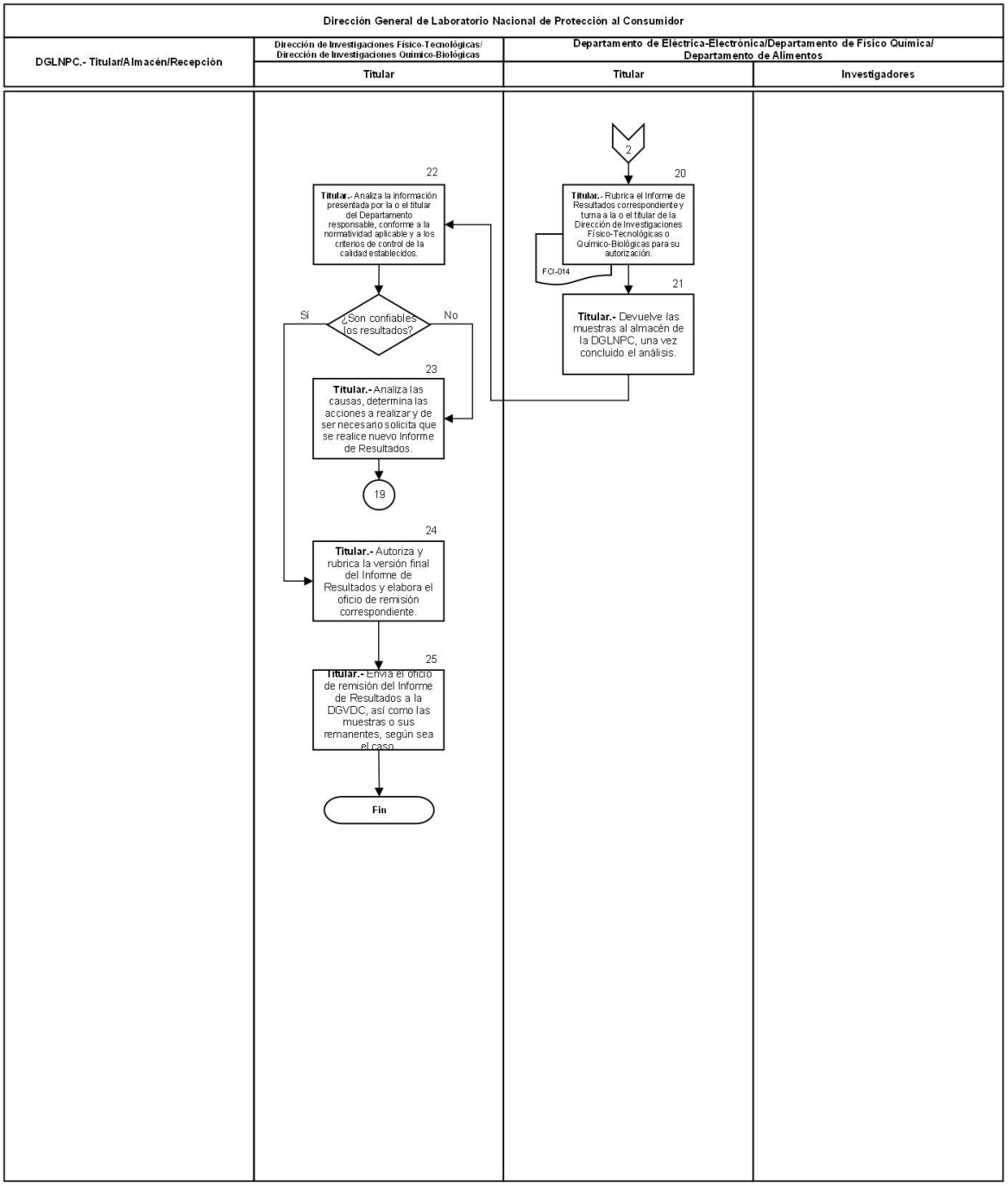


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos

FCI-013

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
VALE DE MOVIMIENTOS EXTERNOS DE MUESTRAS Y PRODUCTOS

FECHA: (1) DESTINO: (2) FOLIO (3)

DIRECCION : (4)		TIPO DE PRODUCTO: (5)		MOTIVO : (6)				CARACTER DEVOLUTIVO: (7)
GENERAL		MUESTRAS		DEVOLUCION		PRUEBAS		FECHA PROGRAM. (8)
FISICO-TECNOLOGICA		OTROS :		GRABACION		OTROS:		
QUIMICO-BIOLOGICA								

CANTIDAD	INVENTARIO Y/O No. DE IDENTIFICACION	DESCRIPCION:	FECHA DEVOLUCION
(9)	(10)	(11)	(12)

OBSERVACIONES: (13)

ENTREGA	REVISA	AUTORIZA	RECIBE
			IDENTIFICACIÓN (14)
(15)	(16)	(17)	(18)
ENCARGADO DE ALMACÉN	DIRECTOR(A) DE ÁREA	DIRECTOR(A) GENERAL	REPRESENTANTE O SOLICITANTE
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

FCI-013

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Vale de movimientos externos de muestras y productos.

Objetivo: Controlar las muestras que, por cualquier motivo, requieren que salir de las instalaciones de la DGLNPC (*p. ej.* Devolución, análisis externo, entre otros).

Elaboración: Servidor(a) público(a) a cargo del Almacén de la DGLNPC.

Presentación: Formato electrónico editable en una hoja de cálculo de Excel, impreso y llenado con pluma de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-013

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha	Día, mes y año de elaboración de llenado del formato.
2	Destino	Área interna o externa a la que se remitirá la muestra o muestras.
3	Folio	Secuencia numérica a 5 posiciones de novación anual que inicia con el número 13001.
4	Dirección	Indicar con una “X” si el área que requiere la salida de la muestra es la Dirección General, la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas o Químico-Biológicas.
5	Tipo de producto	Señalar con una “X” si se trata de una muestra u otro producto que haya ingresado a la DGLNPC.
6	Motivo	Señalar con una “X” la causa que origina la necesidad de que la muestra salga de las instalaciones de la DGLNPC.
7	Carácter devolutivo	En su caso, indicar con una “X” si la salida de la muestra de la DGLNPC tiene carácter devolutivo.
8	Fecha program.	Indicar la fecha estimada convenida para la devolución de la muestra (solo aplica cuando la salida tiene carácter devolutivo).
9	Cantidad	Número de unidades de una muestra que requieren salir de las instalaciones de la DGLNPC.
10	Inventario y/o No. de Identificación	Código alfanumérico que identifica al bien o producto a salir.
11	Descripción	Descripción del bien o producto a salir de la DGLNPC.
12	Fecha de devolución	Fecha estimada convenida para la devolución de la muestra (solo aplica cuando al salida tiene carácter devolutivo).
13	Observaciones	Indicar cualquier observación o comentario respecto a la salida del bien o producto.
14	Identificación	Número del documento de identificación oficial presentado por la persona que recibirá el bien.
15	Encargado de almacén Nombre y firma	Nombre y firma de la persona a cargo del almacén.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
16	Director(a) de Área Nombre y firma	Nombre y firma de la o el Director de Investigaciones Físico-Tecnológicas o Químico-Biológicas que resguarda el bien o producto.
17	Director(a) General Nombre y firma	Nombre y firma de la o el titular de la DGLNPC.
18	Representante o solicitante Nombre y firma	Nombre y firma de la persona que recibe el bien o producto.

FCI-014

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ALEMANIA No. 14 COL. PARQUE SAN ANDRÉS, COYOACÁN C.P. 04040 TEL.: 55-44-20-60 y 55-44-21-22 *INFORME DE RESULTADOS*	INFORME No. (1) HOJA (2) DE (3) FECHA DE EMISION: (4)

DATOS DEL/DE LA CLIENTE:

RAZÓN SOCIAL: (5)

DOMICILIO: (6)

REFERENCIA DE SOLICITUD: (7)

DATOS DE LA MUESTRA:

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: (8)

DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES: (9)

Producto sujeto a pruebas destructivas

FECHA DE RECEPCIÓN: (10)

FECHA DE REALIZACIÓN DE PRUEBA: (11)

NORMATIVIDAD Y METODOLOGIA Y EQUIPOS EMPLEADOS

NORMAS O MÉTODOS EMPLEADOS: (12)

EQUIPO EMPLEADO: (13)

El contenido del presente informe, no podrá ser reproducido total o parcialmente sin la autorización por escrito del laboratorio de la PROFECO.
Los resultados incluidos solamente respaldan las muestras probadas y no amparan la calidad de un lote.
El presente informe es de uso confidencial, contiene resultados de prueba sin hacer recomendaciones.
La atención de cualquier reclamación al presente informe de resultados se atenderá dentro de los siguientes 30 días naturales a su fecha de expedición.
Ni la acreditación ni el presente informe constituye por si mismo la aprobación del producto por el organismo de acreditación ni por cualquier otro similar.
Los resultados aplican a la muestra como se recibió.
Cuando a petición del cliente una muestra sea admitida con alguna desviacion de las condiciones especificadas, el laboratorio de PROFECO, se deslinda de cualquier responsabilidad si los resultados se ven afectados por dicha desviación.

(14) Aplica ☐ No Aplica ☐

FCI-014.1

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

HOJA DE RESULTADOS

ACREDITACION No. : (15)

CODIGO DE IDENTIFICACION: (16)

SOLICITANTE: (18)

FECHA DE EMISION: (17) DD/MM/AA

MUESTRA: (19)

HOJA (2) **DE** (3)

DESCRIPCION DE PRUEBAS	VALOR OBTENIDO C/UNIDADES	VALOR ESPECIFICADO C/UNIDADES	OBSERVACIONES
(20)	(21)	(22)	(23)

REALIZA	REVISA	AUTORIZA
(24) Especialista en Investigación Técnico-Científico	(25) Jefe/a de Depto.	(26) Director/a de Investigaciones

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES: (27)

EL CONTENIDO DEL PRESENTE INFORME, NO PODRÁ SER REPRODUCIDO TOTAL O PARCIALMENTE SIN LA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL LABORATORIO DE LA PROFECO. LOS RESULTADOS INCLUIDOS SOLAMENTE RESPALDAN LAS MUESTRAS PROBADAS Y NO AMPARAN LA CALIDAD DE UN LOTE.

EL PRESENTE INFORME ES DE USO CONFIDENCIAL, CONTIENE RESULTADOS DE PRUEBA SIN HACER RECOMENDACIONES. LA ATENCIÓN DE CUALQUIER RECLAMACIÓN AL PRESENTE INFORME DE RESULTADOS SE ATENDERÁ DENTRO DE LOS SIGUIENTES 30 DÍAS NATURALES A SU FECHA DE EXPEDICION.

NI LA ACREDITACIÓN NI EL PRESENTE INFORME CONSTITUYE POR SÍ MISMO LA APROBACIÓN DEL PRODUCTO POR EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN NI POR CUALQUIER OTRO SIMILAR. LOS RESULTADOS APLICAN A LA MUESTRA COMO SE RECIBIÓ.

FCI-014.2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Informe de resultados.

Objetivo: Homologar el método de presentación de los resultados de un análisis.

Elaboración: Titular del Departamento a cargo del análisis o de la Dirección de Investigaciones correspondiente.

Presentación: Capturado de forma electrónica y presentado de forma impresa.

Clave de Identificación: FCI-014

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Informe No.	Número consecutivo asignado al Informe de Resultados.
2	Hoja	Número consecutivo de la hoja que compone el Informe.
3	De	Número total de hojas que componen el Informe.
4	Fecha de emisión	Día, mes y año en que se emitió el Informe de Resultados.
5	Razón Social	Nombre de la persona física o moral que solicitó el análisis.
6	Domicilio	Calle, número exterior, número interior (si aplica), colonia, código postal, municipio/alcaldía y entidad federativa.
7	Referencia de la solicitud	Número de oficio con el que se hizo la solicitud.
8	Código de Identificación	Número consecutivo asignado a la muestra por la Recepción de la DGLNPC.
9	Descripción y Condiciones	Denominación, contenido neto, fecha de caducidad, lote, modelo y número de serie del bien y/o producto, así como cualquier otra información que facilite la identificación de la muestra.
10	Fecha de recepción	Día, mes y año de recepción de la muestra.
11	Fecha de realización de prueba	Día, mes y año en que realizó la prueba.
12	Normas o Métodos empleados	Nombre de las normas o métodos empleados.
13	Equipo empleado	Nombre del equipo utilizado.
14	Aplica/No Aplica	Señalar con una “X” si aplica la declaración de conformidad de la variabilidad de resultados, en caso de que la muestra presente alguna condición anómala.
15	Acreditación No.	El número de la acreditación otorgada por la Entidad Mexicana de Acreditación respecto de las pruebas que constituyen el análisis realizado.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
16	Código de Identificación	Número consecutivo asignado a la muestra por la Recepción de la DGLNPC.
17	Fecha de emisión	Día, mes y año en que se elaboró el Informe.
18	Solicitante	Nombre de la persona física o moral que solicitó el análisis.
19	Muestra	Nombre y descripción del producto analizado.
20	Descripción de las pruebas	Denominación de las pruebas aplicadas.
21	Valor obtenido c/unidades	Resultado obtenido incluyendo las unidades en que se expresan las mediciones.
22	Valor Especificado c/unidades	Valor especificado en norma y/o declarado en la etiqueta, incluyendo las unidades de medida.
23	Observaciones	Cualquier otra acotación pertinente para la interpretación del Informe
24	Realiza	Nombre de la persona servidora pública encargada de realizar el análisis
25	Revisa	Nombre del/de la titular del Departamento a cargo del análisis.
26	Autoriza	Nombre del/de la titular de la Dirección de Investigaciones responsable.
27	Dirección de Investigaciones	Nombre de la Dirección de Investigaciones responsable del análisis.

FCI-060

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CADENA DE CUSTODIA

OT. (1)
QB
FT

TIPO DE SERVICIO (2)
ESTUDIO ☐ SV ☐
SE ☐ SP ☐

FECHA DE SOLICITUD: (3)

ANALISIS SOLICITADOS (4)

REFERENCIA DE SOLICITUD: HOJA DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS (5)

ADQUIRIDO POR: (6)

FECHA DE RECEPCIÓN: (7)

PARTIDA No. (8)	CÓDIGO DE IDENTIFICACION (9)	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA (10)	No. UNIDADES/ (11)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ASIGNACIÓN DE TRABAJO: (12)

APROBACIÓN DEL PROCESO: (13) Aceptación de condiciones de las muestras para su análisis (14)

OBSERVACIONES: (15)

☐ Sin remanente
☐ Con remanente

Rúbrica

RECIBIDO (18)	FECHA / HORA	RECIBIDO (19)	FECHA / HORA	RECIBIDO (20)	FECHA / HORA	RECIBIDO (21)	FECHA / HORA	RECIBIDO (22)	FECHA / HORA
RECIBIDO (23)	FECHA / HORA	RECIBIDO (24)	FECHA / HORA	RECIBIDO (25)	FECHA / HORA	RECIBIDO (26)	FECHA / HORA	RECIBIDO (27)	FECHA / HORA

(28) **Debido a la variedad de productos sólo se marcarán las especificaciones requeridas para las pruebas solicitadas:**

Muestra insuficiente	Si	No	N/A
Presenta daño mecánico	Si	No	N/A
Muestra con derrame	Si	No	N/A
Envases rotos o estrellados	Si	No	N/A

N/A = No aplica

- Presenta etiquetas ilegibles	Si	No	N/A
- Presenta signos de apertura	Si	No	N/A
- Empaque deteriorado	Si	No	N/A
- Muestras con piezas faltantes	Si	No	N/A

- Falta de manuales de operación	Si	No	N/A
- Muestras fuera de la fecha de caducidad	Si	No	N/A
- Aparente estado de descomposición	Si	No	N/A
- Alimentos perecederos en condiciones de refrigeración o congelación según corresponda	Si	No	N/A

Condiciones de:
- Refrigeración ☐
- Congelación ☐
- Ambiente ☐

OBSERVACIONES Y NOTAS ACLARATORIAS:

HOJA:____ DE ____

FCI-060

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cadena de custodia.

Objetivo: Controlar los movimientos y pruebas a que son sometidas las muestras.

Elaboración: Todo el personal de la DGLNPC involucrado en el análisis.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-060

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	OT (QB/FT)	Número de la Orden de Trabajo asignado por la Recepción de la DGLNPC, colocándose en el renglón correspondiente según la Dirección de Investigaciones responsable.
2	Tipo de servicio	Una “X” el servicio que corresponda.
3	Fecha de solicitud	Día, mes y año en que se realizó la solicitud de análisis.
4	Análisis solicitados	Pruebas específicas que se realizarán a las muestras.
5	Referencia de solicitud	Número de identificación de la solicitud del servicio de que se trate.
6	Adquirido por	Persona a cargo de obtener las muestras.
7	Fecha de recepción	Día, mes y año de ingreso de las muestras a la DGLNPC.
8	Partida No.	Número consecutivo del bien y/o producto.
9	Código de identificación	Folio interno de identificación de la muestra, según el tipo de servicio.
10	Descripción de la muestra	Denominación, contenido neto, fecha de caducidad, lote, modelo y número de serie del bien y/o producto, así como cualquier otra información que facilite la identificación de la muestra.
11	No. unidades	Cantidad de bienes y/o productos por muestra.
12	Asignación de trabajo	Rúbrica y/o iniciales del/de los servidor(es) público(s) al/a los que se le(s) asignará(n) las pruebas.
13	Aprobación del proceso	Firma del Jefe de Departamento a cargo del análisis.
14	Aceptación de condiciones de las muestras para su análisis	Firma del analista a cargo de realizar las pruebas.
15	Observaciones	Cualquier otro dato de relevancia para garantizar la rastreabilidad de la muestra.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
16	Sin remanente/ Con remanente	Una “X” si quedarán sobrantes de la muestra una vez realizado el análisis.
17	Rúbrica	Rúbrica de la persona encargada del almacén de la DGLNPC, indicando la existencia o inexistencia de remanentes de la muestra posterior al análisis.
18-27	Recibido Fecha/Hora	Firma o rúbrica del servidor público a cargo de la custodia de la muestra, así como la fecha y hora de recepción.
28	Debido a la variedad de productos sólo se marcarán las especificaciones requeridas para las pruebas solicitadas	Una “X” las condiciones en que fue recibida la muestra y aquéllas en que se debe almacenar la muestra.

FCI-095

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

FORMATO DE INSPECCIÓN DE INFORME

Número de Informe Inspeccionado:	(1)	Código de identificación	(2)	Descripción de la muestra:	(3)	Nombre del Estudio:	(4)

FECHA: (5)					
INSPECCIONÓ: (6)					
Número de Inspección: (7)	**1**	**2**	**3**	**4**	**FINAL**
- Contempla todas las pruebas de acuerdo a la solicitud o factibilidad? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos del cliente están conforme a la solicitud? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos de la muestra son los mismos en la hoja frontal, de resultados y dictamen cuando aplique? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Se contempla número de informe y fecha de emisión? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos de la muestra corresponde a la muestra? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Las fechas de recepción y análisis corresponden con la cadena de custodia? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los parámetros evaluados están conforme a la metodología y/o normatividad solicitada? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Incluye todas las leyendas, notas y/o avisos obligatorios (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Captura de datos conforme al borrador aceptado? (1 y 2) Captura: _____	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Cuando a petición del cliente una muestra sea admitida con alguna desviación de las condiciones especificadas la DGLNPC se deslinda de cualquier responsabilidad si los resultados se ven afectados por dicha desviación. (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA

(1) Aplica para el informe a verificación y vigilancia, áreas internas de Profeco y servicio externo.
(2) Aplica para Estudio

RESULTADO (8) ☐ ☐

FCI-095

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de inspección de informe.

Objetivo: Control de la información derivada de las pruebas, con la finalidad de evitar errores en el informe de resultados.

Elaboración: Titular de la Dirección de Investigaciones responsable, así como del Departamento a cargo del estudio.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-095

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de Informe inspeccionado	Folio consecutivo asignado al informe de resultados.
2	Código de identificación	Código alfanumérico asignado por la DGLNPC al momento de su recepción (no aplica para estudio de calidad).
3	Descripción de la muestra	Denominación genérica del bien o producto analizado.
4	Nombre del Estudio	Denominación del estudio de calidad (solo aplica en estudio de calidad).
5	Fecha	Día, mes y año de elaboración del formato.
6	Inspeccionó	Nombre del servidor público a cargo de realizar la inspección.
7	Número de Inspección	Una “X” según el número de inspección que corresponda.
8	Resultado	Una “A” de aprobado o una “NA” de no aprobado.

FCI-104

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR VALE DE SALIDA DE MUESTRAS DEL PROCESO DE ANÁLISIS O EQUIPO A RESGUARDO DEL PERSONAL DEL LABORATORIO

FECHA DE SALIDA: (1) _____ **FOLIO:** (2)

((3)) MUESTRAS (CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN) **((4)) EQUIPO (DESCRIPCIÓN)**

(5) _____

MOTIVO: (6) _____

DESTINO: (7) _____

FECHA DE RE-INGRESO (SI APLICA): (8) _____

ENTERADO SALIDA	AUTORIZA SALIDA	RECIBE MUESTRAS PARA SALIDA
(9)	(10)	(11)
FIRMA DEL JEFE/A DE DEPARTAMENTO	FIRMA DEL DIRECTOR/A DE ÁREA	FIRMA

(12)
VIGILANCIA (FIRMA)

FCI-104

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Vale de salida de muestras del proceso de análisis o equipo a resguardo del personal del Laboratorio.

Objetivo: Control de las salidas y reingresos de las muestras o equipos a resguardo de la DGLNPC.

Elaboración: Dirección de Investigaciones y Jefe de Departamento responsables del análisis.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-104.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha de Salida	Día, mes y año de la salida de la muestra o equipo.
2	Folio	Número consecutivo que se coloca en la parte superior derecha del formato, conforme a la numeración consecutiva de las fojas que integran el expediente administrativo.
3	Muestras (Código de Identificación y Descripción)	Una “X” según se trate.
4	Equipo (Descripción)	Una “X” según se trate.
5	Descripción	Toda la información que permita describir el bien y/o producto o equipo que saldrá de las instalaciones de la DGLNPC.
6	Motivo	Causas por las cuales se hace necesario que el bien y/o producto o equipo salga de la DGLNPC.
7	Destino	Lugar a donde se llevará el bien y/o producto o equipo en cuestión.
8	Fecha de Re-ingreso (Si aplica)	Día, mes y año en que regresará el bien y/o producto o equipo a las instalaciones de la DGLNPC.
9	Enterado Salida	Firma de enterado del/de la titular del Departamento responsable del bien y/o producto o equipo.
10	Autoriza Salida	Firma del/de la titular de la Dirección de Investigaciones que autoriza la salida del bien y/o producto o equipo.
11	Recibe Muestras para Salida	Firma de la persona que recibe el bien y/o producto o equipo para llevar a cabo su salida.
12	Vigilancia (Firma)	Firma del personal de vigilancia en turno al momento de la salida del bien y/o producto o equipo.

Tiempo de Ejecución

Sujeto a la naturaleza y cantidad de bienes y/o productos ingresados por el interesado, previo acuerdo.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Maricela Juárez Herrera Directora General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	15 de octubre de 2008	Procedimiento de nueva creación para dar cumplimiento al programa de mejora regulatoria 2008 del Comeri; en apego a los Lineamientos para Emitir Disposiciones Normativas y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Quinta Sesión Ordinaria de 2008 (15-10-08).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	30 de junio de 2011	Actualización para dar cumplimiento a las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (No. de revisión de control: 07/2010). El presente procedimiento se actualizó en apego a los Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos y se emite de conformidad con el Programa de Trabajo del Comeri 2011. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2011 (30-06-11).
02	18 de septiembre de 2014	Se actualizan los formatos que se utilizan en este procedimiento; se adecuan algunas de las políticas de operación, descripción del procedimiento y diagrama de flujo. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).
03	31 de agosto de 2017	Actualización para dar cumplimiento a las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control (No. de revisión de control: 18/2016, Clave 800/), así como mejorar la operación en las actividades que se realizan. Versión dictaminada por el Comeri en la Segunda Sesión Ordinaria de 2017 (31-08-17).
04	21 de diciembre de 2020	La actualización del presente procedimiento tiene como propósito de incluir las adecuaciones pertinentes, de conformidad a la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 y el 30 de enero de 2020, respectivamente. De igual forma, se debe al Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas para el ejercicio 2020 y al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública. Adicionalmente, se actualiza el manual con la nueva imagen institucional vigente y actualización del marco jurídico, así como para el cumplimiento de los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, regulado por las NMX-EC-17025-IMNC-2018 y NMX-CC-9001-IMNC-2015. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
05	14 de septiembre de 2023	La actualización del presente procedimiento tiene como objetivo modificar, actualizar y/o incluir las acciones pertinentes para garantizar el correcto desarrollo de las actividades inherentes a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor, así como para atender las observaciones emitidas por el Órgano Interno de Control en la Intervención de Control número 22-209-IN-10315-001. Adicionalmente, se modifica la denominación del procedimiento, sustituyendo el término “cliente” por “solicitante” o “interesado”. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2023 (14-09-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 18

VII. Diagrama de Flujo 22

VIII. Formatos y Anexos 25

I. Objetivo

Describir y sistematizar las actividades necesarias para la atención de solicitudes para la realización de pruebas de los bienes y/o productos ingresados por solicitantes externos.

II. Alcance

El siguiente procedimiento es aplicable a todas las solicitudes para la realización de pruebas de los bienes y/o productos ingresados por solicitantes externos (Servicio externo) a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor; por lo cual es de observancia obligatoria para los titulares de:

- La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor,
- La Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas, y
- La Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.

De igual forma, es aplicable a las y los titulares de los Departamentos de Eléctrica-Electrónica, de Físico Química y de Alimentos, así como el personal operativo de estructura, base y eventual adscrito a la unidad administrativa.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Informe de Resultados **FCI-014**
- Cadena de Custodia **FCI-060**
- Formato de Inspección de Informe **FCI-095**
- Lista de Verificación de Características Requeridas de la Muestra para Análisis **FCI-138**
- Formato de Solicitud de Servicio Externo **FCI-176**
- Ingreso de Bienes suministrados por Solicitantes o Proveedores externos para análisis **FCI-177**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.-Titular	Recibir y asignar solicitud	Solicitud de servicio externo (escrito libre/ correo electrónico/ FCI-176) con sello de recepción y volante de trabajo
M 02	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular o Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.-Titular	Determinar la factibilidad de realizar las pruebas solicitadas	Cotización
M 03	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular	Responder a la solicitud	Oficio de respuesta
M 04	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular o Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.-Titular	Determinar si las muestras son aptas para realizar el análisis	Lista de verificación de características requeridas de la muestra para análisis
M 05		Recibir muestras y asignar pruebas	Cadena de custodia (FCI-060)
M 06		Analizar resultados, elaborar y firmar revisión de informe final y formato de inspección de informe	Informe de resultados (FCI-014) e Inspección de Informe (FCI-095)
M 07	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Dirección de Investigaciones Químico-Biológicas.-Titular	Firmar oficio de entrega de resultados	Informe de resultados (FCI-014) y oficio de entrega

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato(a), las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido, debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor(a) público(a) que designe el/la titular de la UA. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. El interesado podrá ingresar su solicitud de servicio externo podrá hacerlo mediante correo electrónico dirigido a **laboratorio@profeco.gob.mx**, o bien, de forma presencial en las instalaciones de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor (DGLNPC).

2. Para poder atender una solicitud de servicio externo, el interesado deberá presentar su solicitud, ya sea mediante un escrito libre, o a través de la Solicitud de Servicio Externo (Formato FCI-176), el cual incluye los datos del solicitante (nombre, domicilio, número telefónico y correo electrónico) y los datos del bien o bienes a analizar (tipo y descripción) y el o los análisis requeridos.

3. La o el servidor público designado para recibir la solicitud notificará al solicitante que la respuesta se realizará en un término no mayor a 5 días hábiles, y podrá ser de la siguiente forma:

   a) Admisión de la solicitud para la cotización del servicio;

   b) Escrito de aclaración, o

   c) Negativa del servicio.

   Nota: Este plazo es aplicable únicamente al tiempo máximo de respuesta relativa a la admisibilidad de la solicitud. La fecha compromiso de entrega de resultados prevé los tiempos en que las áreas técnicas se tardan en elaborar el análisis solicitado.

4. La Solicitud de Servicio Externo (Formato FCI-176) se empleará cuando el solicitante se presente en las instalaciones de la DGLNPC y requiera realizar una solicitud de análisis.

5. La cotización del servicio de pruebas se entregará al solicitante en un plazo de 10 días naturales posterior a la admisión de la solicitud. No obstante, cuando implique la cotización de una multitud de pruebas y/o productos, dicho plazo podrá ampliarse hasta 20 días naturales.

   Tal situación deberá hacerse del conocimiento del solicitante en un plazo no mayor a 3 días naturales posteriores a la admisión de la solicitud.

6. La cotización del servicio de pruebas que emita la DGLNPC deberá contener lo siguiente:

   a) Pruebas factibles de realización, diferenciando aquéllas acreditadas y las no acreditadas;

   b) Pruebas no factibles de realización;

   c) Fecha(s) y horarios para la recepción de muestras;

   d) Condiciones de pago y vigencia de la cotización;

   e) Forma de pago y la indicación de que una vez efectuado el mismo no podrán realizarse modificaciones a la solicitud de servicio que involucren menor costo;

   f) En caso de ser necesario, se indicará la cantidad de muestras a ingresar, condiciones de manejo y transporte, procedimiento de pruebas (normas o especificaciones), entre otros;

   g) Cuando corresponda, contendrá aclaraciones sobre el cambio de los métodos de prueba;

   h) En virtud del tipo de muestra, se deberá indicar cualquiera de las siguientes leyendas:

      i. Muestra perecedera: "*El bien o producto es perecedero, por lo cual no procede la devolución de las muestras o sus remanentes, según aplique*".

      ii. Muestra no perecedera: "*A partir de la entrega del resultado, cuenta con un plazo de 30 días naturales para recoger sus muestras y/o sus remanentes, en términos de lo dispuesto en el artículo 97 TER, fracción V, de la Ley Federal de Protección al Consumidor; de lo contrario, la DGLNPC no tendrá responsabilidad alguna respecto de su guarda, custodia y conservación*".

7. Para cotizar un servicio de análisis a solicitud de un solicitante externo, se empleará la **Fórmula General para determinar los precios de los servicios que brinda el Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor**, aprobada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual es:

$$CT = SP + ME + SB$$

Donde el costo específico para un servicio "i" es:

$$Costo\ Ti = \sum_{j=1}^{n} SP_j * t_{ji} + \sum_{k=1}^{n} ME_{ki} + \sum_{l=1}^{n} SB_{li}$$

Costo T$_i$ *= Costo Total del Servicio* ***"i"***
SP$_j$ *= Costo por minuto del personal* ***"j"***
t$_{ji}$ *= Tiempo efectivo empleado por personal* ***"j"*** *para el servicio* ***"i"***
ME$_{ki}$ *= Costo del material y equipo* ***"k"*** *utilizado en el servicio* ***"i"***
SB$_{li}$ = *Costo de los servicios básicos* ***"l"*** *utilizados para realizar el servicio* ***"i"***

Pagos y facturación

8. Para que el solicitante efectúe el pago correspondiente por los servicios de pruebas, deberá realizarlo mediante la línea de captura que para tal efecto genere y proporcione la recepción de la DGLNPC.

9. Con la finalidad de emitir el comprobante fiscal digital por internet correspondiente (CFDI 4.0), deberá requerirse al solicitante que proporcione la información correspondiente, conforme al artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación.

   Asimismo, deberá indicarse al solicitante que para poder visualizar y descargar su comprobante fiscal, deberá hacerlo mediante la página electrónica de *Multip@gos Profeco*: **http://pagos.profeco.gob.mx**.

10. La recepción de muestras se hará en las instalaciones de la DGLNPC una vez que el pago se vea reflejado en el Sistema Integral de Información y Procesos (SIIP).

Modificaciones a la solicitud de análisis

11. Una vez reflejado el pago del servicio en el SIIP, y previo a la fecha señalada para la recepción de muestras, si por algún motivo el interesado requiere una modificación al servicio que implique la devolución total o parcial de dinero, la DGLNPC solicitará dicha devolución a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), quien evaluará su procedencia con base en los procedimientos y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

12. La solicitud de devolución que realice el solicitante a la DGLNPC deberá motivar las causas por las cuales se realiza, y constar por escrito firmado por este, o bien, por su representante. A dicho escrito deberá anexarse:

    a) Original de los comprobantes de pago bancarios.

    b) Copia simple legible de la carátula del estado de cuenta bancario, con una antigüedad no mayor a dos meses.

    c) Copia simple legible del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del solicitante. Además, en el caso de personas físicas, se deberá incluir copia simple legible de la identificación oficial (credencial para votar, pasaporte o cédula profesional).

13. Por su parte, la DGLNPC remitirá dicha documentación a la DGPOP mediante oficio en el cual, bajo protesta de decir verdad, se señale que el servicio no ha sido prestado u otorgado.

14. En caso de que el solicitante requiera modificaciones al servicio que no impliquen un menor costo o la devolución del pago, dicha solicitud deberá remitirse mediante escrito, o en su caso, mediante correo electrónico.

    Si dichas modificaciones son procedentes, y en caso de ser necesario, se enviará una nueva cotización que incluya la modificación solicitada, la cual será reenviada al interesado para su aceptación en cuyo caso y de ser necesario, se generará una nueva línea de captura, que será enviada al solicitante para que pague la diferencia motivada por la modificación solicitada.

    Si la modificación solicitada no es procedente, los titulares de las Direcciones de Investigaciones notificarán tal situación por escrito o correo electrónico al solicitante.

15. En caso de requerir modificaciones, el solicitante podrá ingresarlas previo, durante o posterior al análisis, en cuyo caso, la DGLNPC valorará su procedencia.

16. En caso de aceptarse la modificación al servicio, se deberá considerar lo siguiente:

    A. En caso de existir modificaciones anteriores a la entrega del informe y los análisis nuevos pueden realizarse respecto de las muestras previamente ingresadas

        a) Se deberá asignar el mismo número de folio y orden de trabajo, por lo que los resultados se emitirán en el mismo informe y en la misma hoja de resultados.

Nota: En este caso, la carátula del informe deberá referir ambas solicitudes de análisis.

B. De existir modificaciones posteriores a la entrega del informe y los análisis nuevos pueden realizarse respecto de las muestras previamente ingresadas

a) Se deberá dar a la solicitud un nuevo número de folio y la misma orden de trabajo. Los resultados se emitirán en un nuevo informe y en nuevas hojas de resultados, además de añadir la leyenda:

"Complemento emitido conforme a la solicitud _____, con número de folio de ingreso a la DGLNPC número _____".

Nota: En la carátula del segundo informe deberá hacerse referencia a las dos solicitudes.

17. En los casos en que la DGLNPC requiera hacer una modificación al servicio (*p.ej.* un cambio en el método de prueba propuesto originalmente) deberá ser notificado por escrito en forma detallada al interesado, solicitando manifieste su aceptación por escrito.

Nota: Cualquier modificación del servicio deberá hacerse respecto de la muestra recibida para análisis.

18. En cualquier supuesto, la DGLNPC informará por escrito o correo electrónico al solicitante si las modificaciones alterarán la fecha de entrega de los resultados.

Del ingreso de las muestras

19. Las muestras serán recibidas en las instalaciones de la DGLNPC, de lunes a viernes, en un horario de 09:00 a 18:00 horas, excepto días inhábiles.

20. Durante la recepción de muestras, la o el titular del Departamento a cargo del análisis, o bien de la Dirección de Investigaciones correspondiente, señalarán la fecha compromiso de entrega de resultados formato de Ingreso de Bienes suministrados por Solicitantes o Proveedores externos para análisis (Formato FCI-177).

21. En caso de que el análisis no pueda llevarse a cabo dentro del plazo señalado en la fecha compromiso de entrega de resultados, ya sea por causas de caso fortuito o de fuerza mayor (*p.ej.* el mal funcionamiento de los equipos a emplear), la o el titular de la Dirección de Investigaciones correspondiente notificará por escrito tal situación al interesado.

22. Si, derivado de lo anterior, el solicitante requiere la devolución del dinero, se procederá conforme a lo señalado en el presente procedimiento. En caso contrario, y siempre y cuando la DGLNPC esté en condiciones de realizar el análisis con posterioridad, se señalará nueva fecha compromiso de entrega, la cual deberá ser aceptada por el solicitante de forma expresa, mediante escrito, o bien, correo electrónico.

23. La o el titular de la Dirección de Investigaciones correspondiente, o bien del Departamento a cago del análisis, será el responsable de determinar si las muestras se encuentran en condiciones de ingresar a la DGLNPC para su análisis, con base en la Lista de Verificación de Características Requeridas de la Muestra para Análisis (Formato FCI-138).

24. En caso de que la muestra presente cualquiera de los motivos que a continuación se indican de forma enunciativa más no limitativa, y salvo que el solicitante indique lo contrario, se procederá a su rechazo:

    a) Muestra insuficiente;
    b) Presente daño mecánico (cambios físicos, distintos a la constitución original de la muestra);
    c) Muestra con derrame;
    d) Contenedores rotos, estrellados o abollados;
    e) Etiquetas ilegibles;
    f) Signos de apertura;
    g) Deterioro en el empaque;
    h) Muestras con piezas faltantes;
    i) Ausencia de manuales de operación o instructivos;
    j) Muestras con fecha de caducidad igual o anterior a la de entrega de la muestra;
    k) Muestras que no cumplan con las condiciones de conservación requeridas, y
    l) Aparente estado de descomposición de la muestra.

Las condiciones o estado de las muestras, son responsabilidad del solicitante, en caso de que este manifieste su voluntad que la muestra sea admitida con una desviación de las condiciones especificadas, la DGLNPC deberá indicar en el Informe de Resultados que pueden haber variaciones por dicho motivo.

25. La persona encargada de la recepción de la DGLNPC deberá presentar para firma del solicitante el formato de Ingreso de Bienes suministrados por Solicitantes o Proveedores externos para análisis (Formato FCI-177), el cual obrará como constancia de que el solicitante sabe y conoce los alcances de la guarda y custodia que la DGLNPC hará respecto de las muestras ingresadas o sus remanentes, así como la fecha compromiso de entrega de los resultados.

26. Las muestras serán registradas e identificadas con una etiqueta, en la que se indique, entre otros, el número de identificación asignado, el año de ingreso y, en su caso, las condiciones especiales de conservación.

27. Las muestras se turnarán al almacén de la DGLNPC junto con la Cadena de Custodia correspondiente (Formato FCI-060), la cual servirá para monitorear el seguimiento de la muestra, así como para asignar las pruebas y/o análisis que se le realice.

28. Cuando una muestra ingrese o salga del almacén, deberá asentarse tal situación en un vale, el cual podrá rastrear los movimientos de la muestra desde el almacén.

29. Las muestras pasarán a análisis, dependiendo del tipo de pruebas que se le aplicarán, a cualquiera de las siguientes áreas:

    a) Eléctrica-Electrónica;
    b) Mecánica;
    c) Textil;
    d) Físico Química, y
    e) Alimentos.

30. Se registrará el control de las muestras, desde su recepción y hasta su disposición final. Dicho registro deberá evidenciar la rastreabilidad de las muestras, debiendo contener la información general de la muestra, así como de su control en recepción, análisis y almacén de la DGLNPC.

Dicho registro, deberá evidenciar la rastreabilidad de la muestra durante el proceso, debiendo contener la información general del servicio, así como de control en Recepción, en Retención y en el Almacén General de la DGLNPC.

Del análisis de las muestras

31. Una vez que las muestras han ingresado, y hasta el momento de su análisis, será responsabilidad del personal de la DGLNPC llevar a cabo todas las actividades necesarias para procurar su debido control y manejo, con el fin de procurar su conservación en buen estado y evitar su deterioro.

32. El análisis se llevará a cabo conforme a lo indicado en la Cadena de Custodia (Formato FCI-060).

Del Informe de Resultados

33. Una vez concluido el análisis, la Dirección de Investigaciones aprobará los resultados, asentándolo en el Formato de Inspección de Informe (Formato FCI-095). Tras su aprobación, los resultados serán plasmados en el Informe de Resultados (Formato FCI-014).

34. El informe de resultados se imprimirá en hoja de seguridad e incluirá todos los bienes y/o productos analizados, e irá acompañado por un oficio de entrega dirigido al solicitante.

35. El informe de resultados estará disponible para ser entregado a partir de la fecha compromiso acordada al momento de recibir las muestras en la DGLNPC.

36. Al momento de la entrega de resultados, la persona encargada de la recepción de la DGLNPC presentará al solicitante una encuesta de satisfacción, que tiene como propósito evaluar el grado de satisfacción del solicitante, respecto del servicio prestado.

37. Una vez entregada la encuesta de satisfacción, el solicitante tendrá un plazo de 10 días hábiles para realizar el llenado y remisión de la misma, conforme al artículo 32 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

    En caso de que no se reciba la encuesta de satisfacción debidamente contestada en dicho plazo, se considerará la entera satisfacción del servicio proporcionado.

Del resguardo y disposición de las muestras

38. Una vez concluido el análisis, la o el titular del Departamento responsable de este deberá devolver las muestras al almacén de la DGLNPC.

39. Por otro lado, se hará del conocimiento del solicitante que, en términos del artículo 97 TER, fracción V, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, contará con un plazo máximo de 30 días naturales posteriores a la entrega del informe de resultados para acudir a las instalaciones de la DGLNPC a recoger los remanentes de sus muestras.

40. En caso de no acudir por sus remanentes, los mismos se considerarán como abandonados, pudiendo la DGLNPC disponer de ellos libremente y sin limitación alguna, conforme a lo señalado en el formato de Ingreso de Bienes suministrados por Solicitantes o Proveedores externos para análisis (Formato FCI-177), el cual fue firmado por el solicitante al momento de entregar sus muestras en la recepción de la DGLNPC.

41. Si el interesado acude por sus remanentes, deberá realizar la petición por escrito dirigido a la o el titular de la DGLNPC, debiendo contar con firma autógrafa de este o su representante, o bien, de la persona facultada para ello.

42. Dichas muestras permanecerán en el Almacén de la DGLNPC; solo en caso de requerirse la realización de nuevos análisis, derivado de alguna aclaración o constatación solicitada por el interesado, la o el titular del Departamento responsable lo solicitará al encargado de su conservación, asentándolo en la Cadena de Custodia (Formato FCI-060) correspondiente.

    Nota: Se considerará que una muestra continúa siendo susceptible de ser analizada cuando reúna los criterios para determinarse como tal, conforme a lo indicado en el presente procedimiento.

43. Una vez concluido el análisis, las o los titulares de la DGLNPC, de las Direcciones de Investigaciones y de los Departamentos adscritos a estas deberán de clasificar, según corresponda, las muestras, conforme a su funcionalidad y condición física; de dicha clasificación se determinará su disposición final, conforme a lo siguiente:

A. Muestras perecederas:

a) Debido al riesgo que representa para la población consumidora la ingesta de productos que han sido manipulados durante su análisis, se considera que todos los remanentes perecederos no son susceptibles de ser utilizados.

b) Una vez concluido el análisis, se desecharán, observando que se realice una adecuada separación de residuos (orgánicos e inorgánicos), debiendo levantar acta de hechos como evidencia del destino final de las muestras. Dicha acta deberá ser firmada por las y/o los titulares de la DGLNPC, la Dirección de Investigaciones y el Departamento a cargo del análisis, así como por la o el servidor público a cargo del almacén de la DGLNPC y dos testigos.

B. Muestras no perecederas:

a) ***Susceptibles de utilizarse:*** La o el titular de la DGLNPC informará mediante oficio a la Coordinación General de Administración (CGA), la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMSG) y al Órgano Interno de Control en la PROFECO (OIC), sobre aquellas muestras que se encuentran en esta situación, con la finalidad de hacer los trámites administrativos conducentes para su uso lícito **(Artículo 97 Ter fracción V de la Ley Federal de Protección al Consumidor)**.

b) ***No susceptibles de utilizarse:*** La o el titular de la DGLNPC notificará mediante oficio al OIC, con la finalidad de que sean destruidos y desechados, debiendo levantar acta de hechos, la cual quedará como evidencia del destino final de las muestras. Dicha acta deberá ser firmada por la o el titular de la DGLNPC y de la Dirección de Investigaciones correspondiente, así como la o el servidor público a cargo del almacén de la DGLNPC; de igual forma, deberán firmar las o los representantes del OIC y dos testigos. Este acto deberá realizarse, al menos, una vez al año.

c) ***Parcialmente susceptibles de utilizarse:*** En caso de que una muestra se componga de más de una pieza de producto (unidad) y, posterior al análisis, queden unidades en condiciones de ser utilizadas, la o el titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor decidirá la disposición de las mismas, debiendo notificar esta situación al OIC; en caso de que dicha instancia considere viable la disposición propuesta, se recabará la información soporte de tal situación.

44. Para el caso de las muestras abandonadas, se procederá conforme a lo indicado en el numeral anterior.

45. Cuando, por causas de caso fortuito o fuerza mayor (p.ej. sismos, incendios o caída accidental), las muestras resulten dañadas, la o el titular de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor notificará mediante oficio a la DGRMSG para realizar los trámites administrativos conducentes.

De los servicios solicitados por Dependencias u Organismos de Gobierno

46. Para el caso en el que las solicitudes de servicio se efectúen por parte de Dependencias u Organismos de alguno de los tres niveles de Gobierno, se seguirá el procedimiento anteriormente citado, salvo las siguientes excepciones.

47. Las muestras deberán ser entregadas por la Dependencia u Organismo de que se trate en las instalaciones de la DGLNPC, conforme a lo especificado en la cotización, y deberán entregarse codificadas con un código alfanumérico de cuatro o más caracteres, y libres de etiquetas y/o empaques que ostenten marcas imágenes, leyendas o información alguna por medio de los cuales pueda inferirse su origen.

48. En este caso, se considerará como solicitante del servicio a la Dependencia u Organismo que solicite el servicio, quien, junto con la entrega de la muestra, deberá presentar una relación de entrega, en la que se referencien los pagos realizados por las muestras a ingresar, conforme a cada participante del procedimiento de adquisición originario.

49. En este caso, en ninguna circunstancia se autorizará que persona ajena a la Dependencia u Organismo que solicitó el servicio presencie la realización de las pruebas o que mantenga contacto con personal alguno de la DGLNPC.

De la comunicación interna

50. En aquellas comunicaciones que realice la DGLNPC con cualquiera otra unidad administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, siempre y cuando las condiciones y la naturaleza de las actividades a realizar para el desempeño de las funciones de las y los servidores públicos involucrados así lo permitan.

Política de capacitación

51. Si, derivado del desarrollo de las actividades específicas para realizar el servicio de análisis requeridos por solicitantes externos, se detecta la oportunidad para llevar a cabo una capacitación relacionada con el análisis de productos regulados, dicha capacitación será propuesta para integrar el Programa de Detección de Necesidades de Capacitación para el año inmediato siguiente.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Recepción

1. Recibe la solicitud de análisis de bienes y/o productos y lo turna a la Dirección de Investigaciones correspondiente.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

2. Revisa y evalúa la factibilidad de la solicitud, aclarando las diferencias entre lo solicitado por la o el solicitante y lo factible de hacerse.

– No es factible
3. Elabora oficio de respuesta al solicitante indicando las causas de rechazo.

Fin del Procedimiento

– Es factible
4. Elabora cotización y la envía por correo electrónico al solicitante y a la persona encargada de la Recepción de la DGLNPC.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Recepción

5. Genera la línea de captura y se la hace llegar al solicitante para la realización del pago.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

6. Firma la solicitud de servicio señalando la aceptación de la muestra y autoriza a la persona encargada de la Recepción que inicie el proceso de ingreso de muestras.

7. Indica al solicitante la fecha compromiso de entrega de resultados.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Recepción

8. Requisita la encuesta de satisfacción y se la entrega al solicitante para su firma de conocimiento.

9. Captura las muestras e identifica con una etiqueta, elabora el formato Cadena de Custodia (**FCI-060**) y la turna al Almacén de la DGLNPC. *Conecta con la Actividad 11*.

10. Remite la solicitud a la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. *Conecta con la Actividad 12*.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Almacén

11. Registra el ingreso de las muestras al almacén mediante un vale y resguarda hasta su solicitud por la o el Jefe de Departamento. *Conecta con la Actividad 15.*

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.-Titular

12. Asigna el análisis a la Dirección de Investigaciones que corresponda, según el tipo de prueba.

13. Turna la solicitud de modificación al análisis a la Dirección de Investigaciones que corresponda.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

14. Turna solicitud de análisis de muestra y, en su caso, modificación al análisis al Departamento correspondiente.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

15. Solicita las muestras al Almacén de la DGLNPC.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Almacén

16. Registra la salida en un vale y entrega la Cadena de Custodia correspondiente (**FCI-060**).

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

17. Recibe la Cadena de Custodia (**FCI-060**) junto con las muestras y registra en ella las pruebas a realizar.

18. Asigna responsable(s) de la realización de las pruebas.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Investigador

19. Recibe la muestra y firma la recepción en la Cadena de Custodia (**FCI-060**).

20. Realiza el análisis, de conformidad a lo indicado en la Cadena de Custodia (**FCI-060**), llevando a cabo los registros necesarios conforme a los procedimientos pertinentes.

Departamento de Eléctrica-Electrónica/Físico Química/Alimentos.- Titular

21. Determina que los resultados cumplan con los requisitos de calidad pertinentes, corroborando que éstos se basen en las normas y estándares aplicables; además, se cerciora que los mismos sean confiables, conforme a los controles de calidad establecidos.

22. Analiza el contenido de los resultados con base en la Cadena de Custodia (**FCI-060**), los registros y cálculos realizados.

– Existe duda del resultado
23. Analiza las causas y devuelve para la realización de un nuevo análisis para confirmar resultados*. Conecta con la Actividad 20*.

– No existe duda del resultado
24. Rubrica el Informe de Resultados (**FCI-014**) correspondiente y turna a la o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas o Químico-Biológicas para su autorización.

25. Devuelve las muestras al almacén de la DGLNPC, una vez concluido el análisis.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas/Químico-Biológicas.- Titular

26. Analiza la información presentada por la o el titular del Departamento responsable, conforme a la normatividad aplicable y a los criterios de control de la calidad establecidos.

– No son confiables
27. Analiza las causas, determina las acciones a realizar y de ser necesario solicita que se realice nuevo Informe de Resultados (**FCI-014**). *Conecta con la Actividad 22*.

– Son confiables

28. Autoriza y rubrica la versión final del Informe de Resultados (**FCI-014**) y elabora el oficio de remisión correspondiente.

29. Entrega el Informe de Resultados (**FCI-014**) a la Dirección General para que se genere un archivo electrónico de control.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Titular

30. Entrega el Informe de Resultados (**FCI-014**) a la persona encargada de la Recepción para su presentación al solicitante.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Recepción

31. Notifica al solicitante que se cuenta con el Informe de Resultados correspondiente (**FCI-014**).

32. Entrega Informe de Resultados (**FCI-014**) y encuesta de satisfacción al solicitante.

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

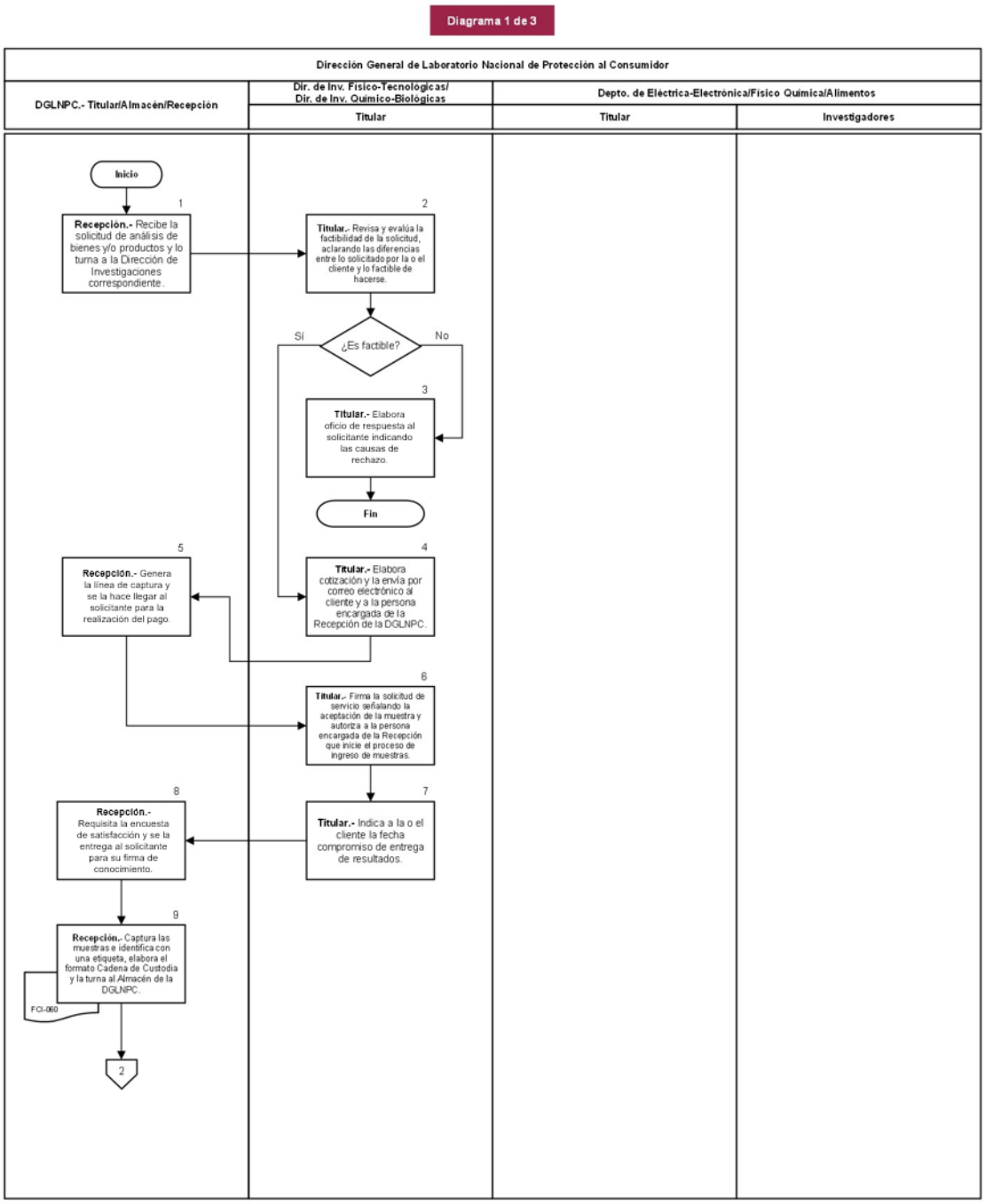


Diagrama 2 de 3

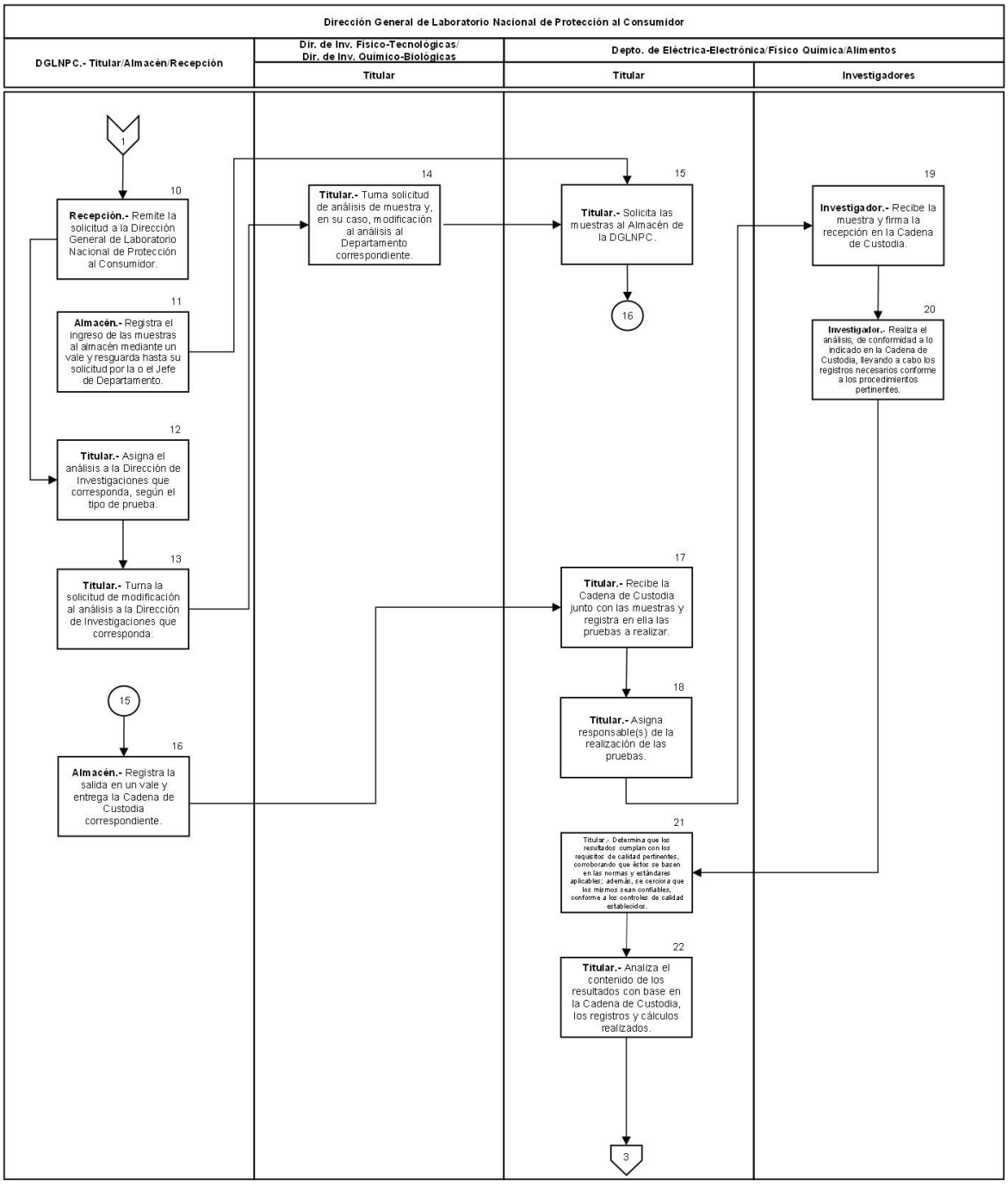
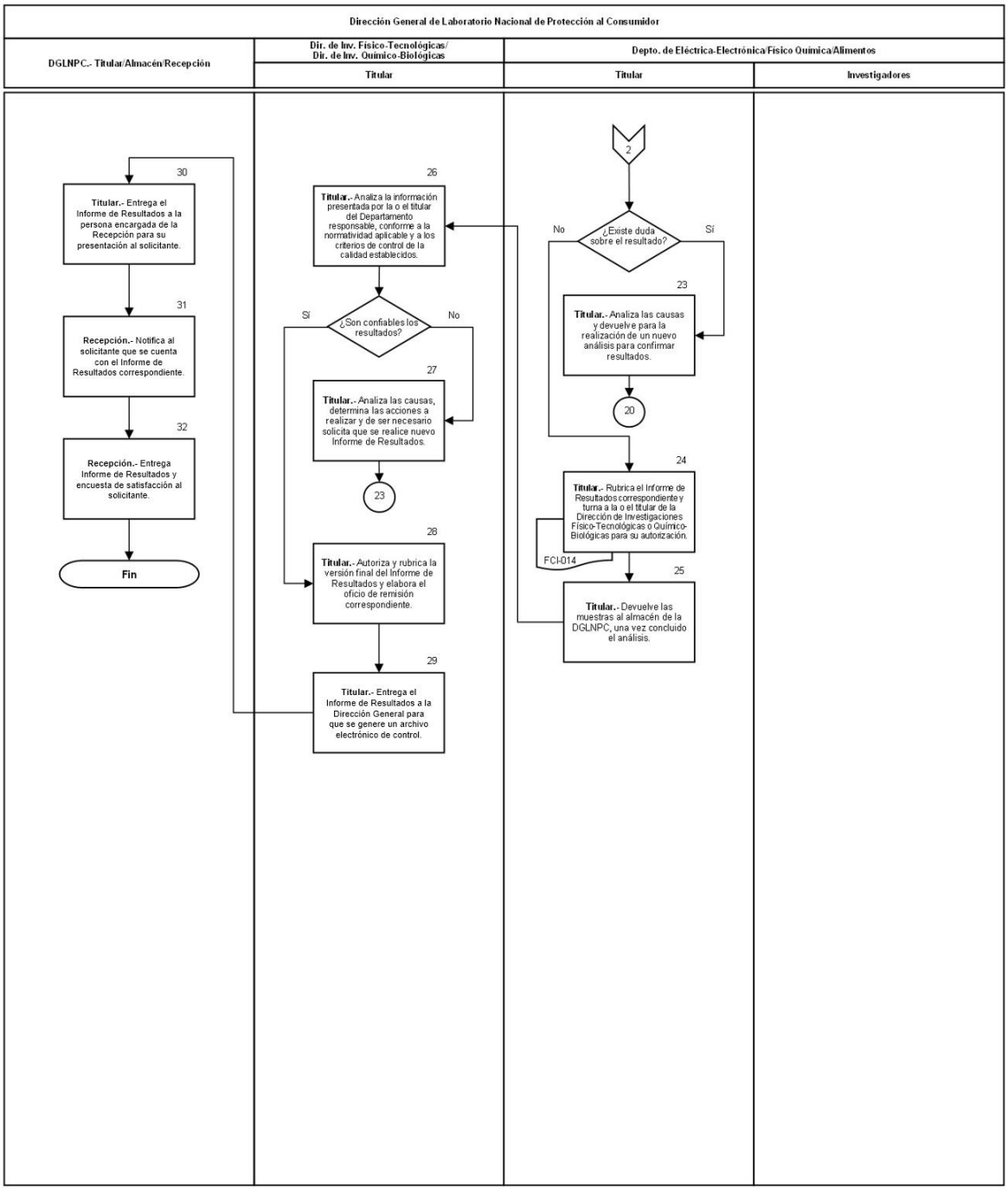


Diagrama 3 de 3



VIII. Formatos y Anexos

FCI-014

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ALEMANIA No. 14 COL. PARQUE SAN ANDRÉS, COYOACÁN C.P. 04040 TEL.: 55-44-20-60 y 55-44-21-22 *INFORME DE RESULTADOS*	INFORME No. (1) HOJA (2) DE (3) FECHA DE EMISION: (4)

DATOS DEL/DE LA CLIENTE:

RAZÓN SOCIAL: (5)

DOMICILIO: (6)

REFERENCIA DE SOLICITUD: (7)

DATOS DE LA MUESTRA:

CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: (8)

DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES: (9)

Producto sujeto a pruebas destructivas

FECHA DE RECEPCIÓN: (10)

FECHA DE REALIZACIÓN DE PRUEBA: (11)

NORMATIVIDAD Y METODOLOGIA Y EQUIPOS EMPLEADOS

NORMAS O MÉTODOS EMPLEADOS: (12)

EQUIPO EMPLEADO: (13)

El contenido del presente informe, no podrá ser reproducido total o parcialmente sin la autorización por escrito del laboratorio de la PROFECO.
Los resultados incluidos solamente respaldan las muestras probadas y no amparan la calidad de un lote.
El presente informe es de uso confidencial, contiene resultados de prueba sin hacer recomendaciones.
La atención de cualquier reclamación al presente informe de resultados se atenderá dentro de los siguientes 30 días naturales a su fecha de expedición.
Ni la acreditación ni el presente informe constituye por si mismo la aprobación del producto por el organismo de acreditación ni por cualquier otro similar.
Los resultados aplican a la muestra como se recibió.
Cuando a petición del cliente una muestra sea admitida con alguna desviacion de las condiciones especificadas, el laboratorio de PROFECO, se deslinda de cualquier responsabilidad si los resultados se ven afectados por dicha desviación.

(14) Aplica ☐ No Aplica ☐

FCI-014.1

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

HOJA DE RESULTADOS

ACREDITACION No. : (15)

CODIGO DE IDENTIFICACION: (16)

SOLICITANTE: (18)

FECHA DE EMISION: (17) DD/MM/AA

MUESTRA: (19)

HOJA (2) **DE** (3)

DESCRIPCION DE PRUEBAS	VALOR OBTENIDO C/UNIDADES	VALOR ESPECIFICADO C/UNIDADES	OBSERVACIONES
(20)	(21)	(22)	(23)

REALIZA	REVISA	AUTORIZA
(24) Especialista en Investigación Técnico-Científico	(25) Jefe/a de Depto.	(26) Director/a de Investigaciones

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES: (27)

EL CONTENIDO DEL PRESENTE INFORME, NO PODRÁ SER REPRODUCIDO TOTAL O PARCIALMENTE SIN LA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL LABORATORIO DE LA PROFECO. LOS RESULTADOS INCLUIDOS SOLAMENTE RESPALDAN LAS MUESTRAS PROBADAS Y NO AMPARAN LA CALIDAD DE UN LOTE.

EL PRESENTE INFORME ES DE USO CONFIDENCIAL, CONTIENE RESULTADOS DE PRUEBA SIN HACER RECOMENDACIONES. LA ATENCIÓN DE CUALQUIER RECLAMACIÓN AL PRESENTE INFORME DE RESULTADOS SE ATENDERÁ DENTRO DE LOS SIGUIENTES 30 DÍAS NATURALES A SU FECHA DE EXPEDICION.

NI LA ACREDITACIÓN NI EL PRESENTE INFORME CONSTITUYE POR SÍ MISMO LA APROBACIÓN DEL PRODUCTO POR EL ORGANISMO DE ACREDITACIÓN NI POR CUALQUIER OTRO SIMILAR. LOS RESULTADOS APLICAN A LA MUESTRA COMO SE RECIBIÓ.

FCI-014.2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Informe de resultados.

Objetivo: Homologar el método de presentación de los resultados de un análisis.

Elaboración: Titular del Departamento a cargo del análisis o de la Dirección de Investigaciones correspondiente.

Presentación: Capturado de forma electrónica y presentado de forma impresa.

Clave de Identificación: FCI-014

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Informe No.	Número consecutivo asignado al Informe de Resultados.
2	Hoja	Número consecutivo de la hoja que compone el Informe.
3	De	Número total de hojas que componen el Informe.
4	Fecha de emisión	Día, mes y año en que se emitió el Informe de Resultados.
5	Razón Social	Nombre de la persona física o moral que solicitó el análisis.
6	Domicilio	Calle, número exterior, número interior (si aplica), colonia, código postal, municipio/alcaldía y entidad federativa.
7	Referencia de la solicitud	Número de oficio con el que se hizo la solicitud.
8	Código de Identificación	Número consecutivo asignado a la muestra por la Recepción de la DGLNPC.
9	Descripción y condiciones	Denominación, contenido neto, fecha de caducidad, lote, modelo y número de serie del bien y/o producto, así como cualquier otra información que facilite la identificación de la muestra.
10	Fecha de recepción	Día, mes y año de recepción de la muestra.
11	Fecha de realización de prueba	Día, mes y año en que realizó la prueba.
12	Normas o Métodos empleados	Nombre de las normas o métodos empleados.
13	Equipo empleado	Nombre del equipo utilizado.
14	Aplica/No Aplica	Señalar con una “X” si aplica la declaración de conformidad de la variabilidad de resultados, en caso de que la muestra presente alguna condición anómala.
15	Acreditación No.	El número de la acreditación otorgada por la Entidad Mexicana de Acreditación respecto de las pruebas que constituyen el análisis realizado.
16	Código de Identificación	Número consecutivo asignado a la muestra por la Recepción de la DGLNPC.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
17	Fecha de emisión	Día, mes y año en que se elaboró el Informe.
18	Solicitante	Nombre de la persona física o moral que solicitó el análisis.
19	Muestra	Nombre y descripción del producto analizado.
20	Descripción de las pruebas	Denominación de las pruebas aplicadas.
21	Valor obtenido C/Unidades	Resultado obtenido incluyendo las unidades en que se expresan las mediciones.
22	Valor Especificado C/Unidades	Valor especificado en norma y/o declarado en la etiqueta, incluyendo las unidades de medida.
23	Observaciones	Cualquier otra acotación pertinente para la interpretación del Informe
24	Realiza	Nombre de la persona servidora pública encargada de realizar el análisis
25	Revisa	Nombre del/de la titular del Departamento a cargo del análisis.
26	Autoriza	Nombre del/de la titular de la Dirección de Investigaciones responsable.
27	Dirección de Investigaciones	Nombre de la Dirección de Investigaciones responsable del análisis.

FCI-060

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
CADENA DE CUSTODIA

OT. (1) | TIPO DE SERVICIO (2) | FECHA DE SOLICITUD: (3)
QB — ESTUDIO ☐ SV ☐
FT — SE ☐ SP ☐

ANALISIS SOLICITADOS (4)

REFERENCIA DE SOLICITUD: HOJA DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS (5)
ADQUIRIDO POR: (6)
FECHA DE RECEPCIÓN: (7)

PARTIDA No. (8)	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN (9)	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA (10)	No. UNIDADES/ (11)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ASIGNACIÓN DE TRABAJO: (12)
APROBACIÓN DEL PROCESO: (13) | Aceptación de condiciones de las muestras para su análisis (14)

OBSERVACIONES: (15)

☐ Sin remanente
☐ Con remanente

Rúbrica

RECIBIDO (18)	FECHA / HORA	RECIBIDO (19)	FECHA / HORA	RECIBIDO (20)	FECHA / HORA	RECIBIDO (21)	FECHA / HORA	RECIBIDO (22)	FECHA / HORA
RECIBIDO (23)	FECHA / HORA	RECIBIDO (24)	FECHA / HORA	RECIBIDO (25)	FECHA / HORA	RECIBIDO (26)	FECHA / HORA	RECIBIDO (27)	FECHA / HORA

(28) **Debido a la variedad de productos sólo se marcarán las especificaciones requeridas para las pruebas solicitadas:**

Muestra insuficiente	Si / No / N/A	- Presenta etiquetas ilegibles	Si / No / N/A
Presenta daño mecánico	Si / No / N/A	- Presenta signos de apertura	Si / No / N/A
Muestra con derrame	Si / No / N/A	- Empaque deteriorado	Si / No / N/A
Envases rotos o estrellados	Si / No / N/A	- Muestras con piezas faltantes	Si / No / N/A

- Falta de manuales de operación	Si / No / N/A
- Muestras fuera de la fecha de caducidad	Si / No / N/A
- Aparente estado de descomposición	Si / No / N/A
- Alimentos perecederos en condiciones de refrigeración o congelación según corresponda	Si / No / N/A

Condiciones de:
- Refrigeración ☐
- Congelación ☐
- Ambiente ☐

N/A = No aplica

OBSERVACIONES Y NOTAS ACLARATORIAS:

HOJA:_____ DE _____

FCI-060

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cadena de custodia.

Objetivo: Controlar los movimientos y pruebas a que son sometidas las muestras.

Elaboración: Todo el personal de la DGLNPC involucrado en el análisis.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-060

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	OT (QB/FT)	Número de la Orden de Trabajo asignado por la Recepción de la DGLNPC, colocándose en el renglón correspondiente según la Dirección de Investigaciones responsable.
2	Tipo de servicio	Una “X” el servicio que corresponda.
3	Fecha de solicitud	Día, mes y año en que se realizó la solicitud de análisis.
4	Análisis solicitados	Pruebas específicas que se realizarán a las muestras.
5	Referencia de solicitud	Número de identificación de la solicitud del servicio de que se trate.
6	Adquirido por	Persona a cargo de obtener las muestras.
7	Fecha de recepción	Día, mes y año de ingreso de las muestras a la DGLNPC.
8	Partida No.	Número consecutivo del bien y/o producto.
9	Código de identificación	Folio interno de identificación de la muestra, según el tipo de servicio.
10	Descripción de la muestra	Denominación, contenido neto, fecha de caducidad, lote, modelo y número de serie del bien y/o producto, así como cualquier otra información que facilite la identificación de la muestra.
11	No. unidades	Cantidad de bienes y/o productos por muestra.
12	Asignación de trabajo	Rúbrica y/o iniciales del/de los servidor(es) público(s) al/a los que se le(s) asignará(n) las pruebas.
13	Aprobación del proceso	Firma del Jefe de Departamento a cargo del análisis.
14	Aceptación de condiciones de las muestras para su análisis	Firma del analista a cargo de realizar las pruebas.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
15	Observaciones	Cualquier otro dato de relevancia para garantizar la rastreabilidad de la muestra.
16	Sin remanente/ Con remanente	Una “X” si quedarán sobrantes de la muestra una vez realizado el análisis.
17	Rúbrica	Rúbrica de la persona encargada del almacén de la DGLNPC, indicando la existencia o inexistencia de remanentes de la muestra posterior al análisis.
18-27	Recibido Fecha/Hora	Firma o rúbrica del servidor público a cargo de la custodia de la muestra, así como la fecha y hora de recepción.
28	Debido a la variedad de productos sólo se marcarán las especificaciones requeridas para las pruebas solicitadas	Una “X” las condiciones en que fue recibida la muestra y aquéllas en que se debe almacenar la muestra.

FCI-095

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

FORMATO DE INSPECCIÓN DE INFORME

Número de Informe Inspeccionado:	(1)	Código de identificación	(2)	Descripción de la muestra:	(3)	Nombre del Estudio:	(4)

FECHA: (5)					
INSPECCIONÓ: (6)					
Número de Inspección: (7)	**1**	**2**	**3**	**4**	**FINAL**
- Contempla todas las pruebas de acuerdo a la solicitud o factibilidad? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos del cliente están conforme a la solicitud? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos de la muestra son los mismos en la hoja frontal, de resultados y dictamen cuando aplique? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Se contempla número de informe y fecha de emisión? (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los datos de la muestra corresponde a la muestra? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Las fechas de recepción y análisis corresponden con la cadena de custodia? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Los parámetros evaluados están conforme a la metodología y/o normatividad solicitada? (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Incluye todas las leyendas, notas y/o avisos obligatorios (1 y 2)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Captura de datos conforme al borrador aceptado? (1 y 2) Captura: _____	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA
- Cuando a petición del cliente una muestra sea admitida con alguna desviación de las condiciones especificadas la DGLNPC se deslinda de cualquier responsabilidad si los resultados se ven afectados por dicha desviación. (1)	A NA	A NA	A NA	A NA	A NA

(1) Aplica para el informe a verificación y vigilancia, áreas internas de Profeco y servicio externo.
(2) Aplica para Estudio

RESULTADO (8) ☐ ☐

FCI-095

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de inspección de informe.

Objetivo: Control de la información derivada de las pruebas, con la finalidad de evitar errores en el informe de resultados.

Elaboración: Titular de la Dirección de Investigaciones responsable, así como del Departamento a cargo del estudio.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-095

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Número de Informe inspeccionado	Folio consecutivo asignado al informe de resultados.
2	Código de identificación	Código alfanumérico asignado por la DGLNPC al momento de su recepción (no aplica para estudio de calidad).
3	Descripción de la muestra	Denominación genérica del bien o producto analizado.
4	Nombre del Estudio	Denominación del estudio de calidad (solo aplica en estudio de calidad).
5	Fecha	Día, mes y año de elaboración del formato.
6	Inspeccionó	Nombre del servidor público a cargo de realizar la inspección.
7	Número de Inspección	Una “X” según el número de inspección que corresponda.
8	Resultado	Una “A” de aprobado o una “NA” de no aprobado.

FCI-138

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LISTA DE VERIFICACIÓN DE CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS
DE LA MUESTRA PARA ANÁLISIS

FECHA: (1)

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES: (2) QUÍMICO BIOLÓGICAS FISICO TECNOLÓGICAS

DEPARTAMENTO: (3) FISICOQUÍMICA ALIMENTOS ELECTRÓNICA MECÁNICA-TEXTIL

PRODUCTOS: (4)

SOLICITUD: (5)
Sólo aplica para servicios de Verificación y Defensa de la Confianza y Estudios de calidad

COTIZACIÓN: (6)
Sólo aplica para servicio externo

FIRMA DEL/DE LA RESPONSABLE: (7)

CARACTERÍSTICA		REVISIÓN			RESULTADO	
- MUESTRA INSUFICIENTE	(8)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- PRESENTA DAÑO MECÁNICO (Cambios físicos distintos a la construcción de la muestra)	(9)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- MUESTRA CON DERRAME	(10)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- ENVASES ROTOS O ESTRELLADOS	(11)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- PRESENTA ETIQUETAS ILEGIBLES	(12)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- PRESENTA SIGNOS DE APERTURA	(13)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- EMPAQUE DETERIORADO	(14)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- MUESTRAS CON PIEZAS FALTANTES	(15)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- FALTA DE MANUALES DE OPERACIÓN	(16)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- MUESTRA FUERA DE LA FECHA DE CADUCIDAD	(17)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- APARENTE ESTADO DE DESCOMPOSICIÓN	(18)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA
- ALIMENTOS PERECEDEROS EN CONDICIONES DE REFRIGERACIÓN O CONGELACIÓN SEGÚN CORRESPONDA	(19)	SI	NO	NO APLICA	ACEPTADA	NO ACEPTADA

**Los siguientes campos sólo aplican para alimentos perecederos que requieren refrigeración o congelación. En caso de no aplicar cancelar los espacios.*

***TEMPERATURA DE LA MUESTRA:** (20) **°C** ***TERMÓMETRO UTILIZADO:** (21)

CUANDO POR LA NATURALEZA DE LA PRUEBA PUEDA ACEPTARSE LA MUESTRA CON ALGÚN INCUMPLIMIENTO SEÑALADO EN EL PROCEDIMIENTO CI-04-MM-03 DEBERÁ INDICARSE LA RAZÓN.

OBSERVACIONES Y NOTAS ACLARATORIAS:

(22)

FCI-138

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Lista de verificación de características requeridas de la muestra para análisis.

Objetivo: Constatación física de los bienes y/o productos ingresados para análisis en la DGLNPC.

Elaboración: Titular del Departamento a cargo del estudio.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-138

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha	Día, mes y año de ingreso de las muestras.
2	Dirección de Investigaciones	Una “X” la Dirección de Investigaciones responsable del estudio.
3	Departamento	Una “X” el Departamento responsable del estudio.
4	Productos	Indicar la denominación genérica de los productos a analizar (*v.gr.* jamón, salchicha, atún, queso panela).
5	Solicitud	Referencia del número de oficio o de la hoja de adquisición de productos (solo aplica para estudios de calidad y servicio de verificación).
6	Cotización	Firma del servidor público a cargo de la inspección.
7	Firma del/de la Responsable	Describir los bienes y/o productos objeto de la inspección física.
8	Muestra insuficiente	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
9	Presenta daño mecánico	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
10	Muestra con derrame	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
11	Envases rotos o estrellados	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
12	Presenta etiquetas ilegibles	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
13	Presenta signos de apertura	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
14	Empaque deteriorado	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
15	Muestras con piezas faltantes	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
16	Falta de manuales de operación	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
17	Muestra fuera de la fecha de caducidad	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
18	Aparente estado de descomposición	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
19	Alimentos perecederos en condiciones de refrigeración o congelación según corresponda	Una “X” en la casilla de SÍ, NO o NO APLICA, según las características de la muestra. Además, señalar con una “X” si la muestra es ACEPTADA o NO ACEPTADA para su análisis en la DGLNPC.
20	Temperatura de la muestra	La temperatura en que se recibe la muestra.
21	Termómetro utilizado	El número de inventario del termómetro empleado para la medición.
22	Observaciones y notas aclaratorias	Cualquier otro dato de relevancia para garantizar la rastreabilidad de la muestra.

FCI-176

PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO EXTERNO

Instrucciones: Favor de llenar los campos que se solicitan a continuación. En caso de realizar la presente solicitud en forma física emplear letra clara y legible.

I. DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE DEL SOLICITANTE (PERSONA FÍSICA) / RAZÓN SOCIAL (PERSONA MORAL)				
(1)				
NOMBRE DEL REPRESENTANTE (SI APLICA)				
(2) *Nombre(s)*		(3) *Primer Apellido*		(4) *Segundo Apellido*
CONTACTO				
(5) *Calle*	(6) *Número exterior*	(7) *Número Interior*	(8) *Colonia*	(9) *Código Postal*
(10) *Municipio/Alcaldía*	(11) *Entidad Federativa/Cd. de México*		(12) *País*	(13) *Correo Electrónico*
NÚMERO TELEFÓNICO				
Indicar al menos dos números telefónicos (marque la casilla para especificar el tipo de número telefónico):				
I. (14)	Móvil ☐ Fijo ☐ Oficina/Fax ☐	II. (15)	Móvil ☐ Fijo ☐ Oficina/Fax ☐	
AUTORIZO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR A NOTIFICARME MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO ☐ **SÍ** ☐ **NO**				

II. DATOS DE LA(S) MUESTRA(S) A ANALIZAR

Favor de registrar por fila la información para cada muestra a analizar. Inserte el número de filas requerido.

Muestra	**Tipo de muestra** *(seleccione la opción de la lista desplegable)*	**Descripción de la muestra**	**Análisis requerido** *(Registre el análisis especificando el método y/o norma a emplear. En caso de requerir más de un análisis por muestra coloque cada uno en las columnas identificadas con letras)*				
			A	**B**	**C**	**D**	**E**
1							
2							
3	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)
4							
5							

OBSERVACIONES

(23)

CONSIDERACIONES

i. Favor de enviar como documento adjunto la presente solicitud al correo electrónico: **laboratorio@profeco.gob.mx**.
ii. Recibirá la respuesta a su solicitud en un plazo no mayor a **5 (cinco) días hábiles** a partir de la recepción del presente formato.
iii. El Laboratorio realizará un análisis de factibilidad de su solicitud; en caso de que sea procedente realizar los análisis requeridos, recibirá la cotización correspondiente.
iv. En caso contrario, el Laboratorio le notificará tal situación mediante el medio que haya autorizado para tal efecto.
v. La cotización contendrá toda la información requerida para el ingreso de la(s) muestra(s), así como para la realización del pago.
vi. En caso de no especificar el método y/o norma a emplear, el laboratorio seleccionará un método apropiado e informará al cliente mediante la cotización.
vii. Los datos personales aquí recabados son empleados exclusivamente para proveer los sevicios requeridos en esta solicitud y son tratados conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, y cualquiera otra disposición en materia de transparencia y acceso a la información.

Fecha de elaboración	*Nombre y firma del cliente*
(24)	(25)

PARA USO EXCLUSIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Fecha de recepción:	(26)	**Nombre y rúbrica de quien recibe:**	(27)	**Folio:**	(28)

FCI-176

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Formato de solicitud de Servicio Externo.

Objetivo: Proveer a las y los solicitantes de la DGLNPC de un formato mediante el cual puedan ingresar su solicitud.

Elaboración: Persona encargada de la Recepción de la DGLNPC.

Presentación: Formato electrónico editable en una hoja de cálculo de Excel, o bien de forma impresa con bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-176

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Nombre del Solicitante (Persona Física)/Razón Social (Persona Moral)	Nombre completo o razón social de la persona que requiere el servicio.
2	Nombre(s)	Nombre(s) de la persona representante de la empresa o persona física solicitante.
3	Primer Apellido	Nombre patronímico de la persona representante de la empresa o persona física solicitante.
4	Segundo Apellido	Segundo apellido de la persona representante de la empresa o persona física solicitante.
5	Calle	Calle o avenida del domicilio señalado por el solicitante.
6	Número exterior	Número marcado a nivel de calle del domicilio señalado por el solicitante.
7	Número interior (Si Aplica)	Número de oficina, departamento, despacho, etc., al interior del domicilio señalado por el solicitante.
8	Colonia	Nombre de la colonia donde se ubica el domicilio señalado por el solicitante.
9	Código Postal	Código postal del domicilio señalado por el solicitante.
10	Municipio/Alcaldía	Demarcación Territorial donde se ubica el domicilio señalado por el solicitante.
11	Entidad Federativa/Cd. de México	Señalar el o bien si el domicilio se encuentra en algún Estado o bien en la Ciudad de México.
12	País	El país de procedencia del domicilio.
13	Correo electrónico	Dirección electrónica completa por medio de la cual se puede establecer contacto con el solicitante.
14	I.	Número telefónico a diez posiciones, indicando con una “X” si se trata de un teléfono móvil, fijo, de oficina o fax.
15	II.	Segundo número telefónico a diez posiciones, indicando con una “X” si se trata de un teléfono móvil, fijo, de oficina o fax.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
16	Tipo de muestra (Seleccione la opción de la lista desplegable)	Si la muestra se clasifica como: Alimento, textil, pintura, producto electrónico, bebida alcohólica, o bien si se trata de alguna otra especie de bien y/o producto.
17	Descripción de la muestra	La marca, modelo, contenido neto, lote y cualquier otra información importante para identificar el bien y/o producto.
18	Análisis requerido “A”	El tipo de análisis requerido, especificando el método y/o norma a emplear.
19	Análisis requerido “B”	En caso de requerirse más de un análisis, anotarlo especificando el método y/o norma a emplear.
20	Análisis requerido “C”	En caso de requerirse más de dos análisis, anotarlo especificando el método y/o norma a emplear.
21	Análisis requerido “D”	En caso de requerirse más de tres análisis, anotarlo especificando el método y/o norma a emplear.
22	Análisis requerido “E”	En caso de requerirse más de cuatro análisis, anotarlo especificando el método y/o norma a emplear.
23	Observaciones	Cualquier otra información relativa al servicio requerido.
24	Fecha de elaboración	Día, mes y año en que el solicitante elaboró el formato.
25	Nombre y firma del solicitante	Nombre completo y firma del solicitante, o bien de su representante.
26	Fecha de recepción	Día, mes y año en que se recibió el formato en la DGLNPC.
27	Nombre y rúbrica de quien recibe	Nombre completo y firma de la persona servidora pública a cargo de recibir el formato.
28	Folio	Número consecutivo asignado a la solicitud por la persona encargada de la Recepción de la DGLNPC.

FCI-177

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

INGRESO DE BIENES PARA ANÁLISIS SUMINISTRADOS POR SOLICITANTES O PROVEEDORES EXTERNOS

FECHA:	(1)

I. DATOS DEL PROVEEDOR O SOLICITANTE EXTERNO			
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	(2)		
NOMBRE DEL REPRESENTANTE (Si Aplica)	(3)		
DOMICILIO	(4)		
TELÉFONO	(5)	**CORREO ELECTRÓNICO**	(6)

II. DATOS DE INGRESO (7)			
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES	☐ Físico-Tecnológicas	☐ Químico-Biológicas	
DEPARTAMENTO	☐ Eléctrica-Electrónica	☐ Físico Química	☐ Alimentos
FORMA DE INGRESO	☐ Estudio de Calidad	☐ Servicio Externo	☐ Préstamo/Comodato

No. (8)	**Descripción** (9)	**Cantidad** (10)	**Unidad de Medida** (11)

III. FECHA COMPROMISO DE ENTREGA DE RESULTADOS (Si Aplica)	(12)

IV. DECLARATORIA SOBRE LA DEVOLUCIÓN DE BIENES
☐ **Sí aplica** ☐ **No aplica** (13)
Por medio de la presente, reconozco y acepto el ingreso de los bienes detallados para el cumplimiento de las atribuciones y facultades a cargo de la Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor. Del mismo modo, manifiesto expresamente que se me ha informado que los bienes o, en su caso, los remanentes de los mismos me serán devueltos posterior a la conclusión y notificación del estudio, análisis o investigación en virtud del cual fueron requeridos, Por lo cual soy plenamente consciente de que una vez transcurrido el plazo señalado para acudir a recogerlos, los mismos serán declarados como abandonados, en la inteligencia de que la Dirección General no estará obligada a su conservación, guarda o custodia, y soy consciente de que esta podrá emplearlos de forma libre y sin limitaciones a partir del día hábil siguiente a la conclusión de dicho término.

Firma del Solicitante/Representante	**Firma del Personal que recibe**
(14)	(15)
(16) (18)	(17) (19)

Página 1 **FCI-177**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Ingreso de Bienes suministrados por Solicitantes o Proveedores externos para análisis.

Objetivo: Contar con un formato homologado por medio del cual se registran los bienes proporcionados por solicitantes externos, se indica, en su caso la fecha compromiso de entrega de resultados y se manifiesta la conformidad del solicitante con la declaratoria de que los bienes podrán ser aprovechados por la DGLNPC una vez transcurrido el tiempo de conservación de la muestra.

Elaboración: Titulares de los Departamentos o la persona encargada de la Recepción de la DGLNPC.

Presentación: Formato impreso con firmas de los intervinientes impresas en bolígrafo de tinta azul.

Clave de Identificación: FCI-177

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha	Día, mes y año en que se realiza el llenado del formato.
2	Nombre o Razón Social	Nombre completo o Razón Social de la persona física o moral que provee el bien y/o producto.
3	Nombre del Representante (Si Aplica)	Nombre completo de la persona representante del solicitante o proveedor externo.
4	Domicilio	Domicilio completo señalado por el solicitante o proveedor externo.
5	Teléfono	Número telefónico de contacto a 10 posiciones señalado por el solicitante o proveedor externo.
6	Correo electrónico	Dirección electrónica de contacto señalada por el solicitante o proveedor externo.
7	Datos de ingreso	Indicar con una “X” la Dirección a cargo de recibir el bien, así como el Departamento; de igual forma, señalar si se trata de un estudio de calidad, servicio externo o bien en préstamo o comodato.
8	No.	Número consecutivo de bienes capturados.
9	Descripción	Toda la información relevante que describa el bien y/o producto a ingresar (*p.ej.* Marca, modelo, número de serie, denominación, contenido neto, etc.).
10	Cantidad	Cantidad de bienes y/o productos provistos por el solicitante o proveedor externo.
11	Unidad de medida	Indicar si el bien ingresa por pieza, caja, lote, bote, contenedor, etc.
12	Fecha compromiso de Entrega de Resultados (si aplica)	Fecha en la que se compromete la DGLNPC a entregar el informe de resultados correspondiente (aplica solo para servicio externo).
13	Declaratoria sobre la devolución de bienes	Se señala con una “X” si procede o no el contenido de la Declaratoria sobre la devolución de bienes.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
14		Espacio para la firma del representante del solicitante o proveedor externo.
15		Espacio para la firma del servidor público a cargo de recibir el bien.
16		Nombre del representante del solicitante o proveedor externo
17		Número de identificación oficial del representante del solicitante o proveedor.
18		Nombre del servidor público de la DGLNPC que recibe los bienes y/o productos.
19		Cargo del servidor público de la DGLNPC que recibe los bienes y/o productos.

Tiempo de Ejecución

De 15 a 30 días hábiles, previo acuerdo con el usuario y atendiendo a la capacidad de trabajo.

Aprobación del Documento

		Firma
Elaboró:	Dra. Maricela Juárez Herrera Directora General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor	
Revisó:	Mtra. Claudia Laura Mancera Monroy Directora General de Programación, Organización y Presupuesto	
Visto Bueno:	Lic. Francisco Javier Chico Goerne Cobián Subprocurador de Verificación y Defensa de la Confianza	Chico Goerne Cob.
Autorizó:	Mtro. Ricardo de la Peña Gutiérrez Coordinador General de Administración	

Control de las Revisiones

Revisión	Fecha Revisión	Consideración del cambio en el documento
00	18 de septiembre de 2014	Procedimiento de nueva creación derivado de la emisión de la Norma NMXEC-17025-2006 y la Norma Oficial Mexicana 038-SCFI-2000 que refieren la acreditación del Laboratorio de calibración y aspectos técnicos de medición, respectivamente, y en virtud de que el LNPC ya cuenta con la acreditación correspondiente; elaborado en apego a la y a la Guía Técnica para Elaborar o Actualizar Manuales de Procedimientos. Versión dictaminada por el Comeri en la Tercera Sesión Ordinaria de 2014 (18-09-14).

Revisión	**Fecha Revisión**	**Consideración del cambio en el documento**
01	21 de diciembre de 2020	La actualización del presente procedimiento tiene como propósito de incluir las adecuaciones pertinentes, de conformidad a la publicación en el Diario Oficial de la Federación del Reglamento y Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, el 30 de diciembre de 2019 y el 30 de enero de 2020, respectivamente. De igual forma, se debe al Programa Anual de Trabajo de Revisión de Normas para el ejercicio 2020 y al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y la Impunidad y de Mejora de la Gestión. Adicionalmente, se actualiza el manual con la nueva imagen institucional vigente y actualización del marco jurídico, así como para el cumplimiento de los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad, regulado por las NMX-EC-17025-IMNC-2018 y NMX-CC-9001-IMNC-2015. Versión dictaminada por el Comeri en la Primera Sesión Extraordinaria de 2020 (21-12-2020).
02	14 de septiembre de 2023	La actualización del presente procedimiento tiene como objetivo, armonizar su contenido en cuanto a sustituir el término “cliente” por “usuario”, así como atender las recomendaciones emitidas por el Órgano Interno de Control en la Intervención de Control número 22-209-IN-10315-001. Versión dictaminada por el COMERI en la Tercera Sesión Ordinaria de 2023 (14-09-2023).

Contenido

Página

I. Objetivo 4

II. Alcance 4

III. Formatos y Anexos Requeridos 4

IV. Mecanismos de Control 5

V. Políticas de Operación 6

VI. Descripción del Procedimiento 10

VII. Diagrama de Flujo 14

VIII. Formatos y Anexos 16

I. Objetivo

Describir y sistematizar las actividades necesarias para realizar el servicio de calibración a instrumentos de medición de masa (pesas) con que cuenta la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), a través de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) y la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC).

II. Alcance

El siguiente procedimiento es aplicable a los servicios de calibración de masa que realiza la DGLNPC, en apoyo a las actividades de verificación que realizan las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), la DGVDC y la DGVDCC; por lo cual es de observancia obligatoria para los titulares de:

- La Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor,
- La Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas, y

Las Direcciones Generales de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) y de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC), así como el personal operativo de estructura, base y eventual adscrito a cada unidad administrativa.

III. Formatos y Anexos Requeridos

- Solicitud de Calibración **FSC-406**
- Encuesta de Satisfacción en el Servicio **FESS-413**
- Entrega de Ítems Calibrados **FEIC-435**
- Estado de Proceso **FEP-511**
- Cadena de Custodia **FCDC-515**
- Informe de Calibración **FIC-529**
- Informe de Resultados Preliminar **FIRP-536**

IV. Mecanismos de Control

Número de Control	Puesto	Responsabilidad	Evidencia documental
M 01	Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Titular	Valorar el programa de calibración, así como las rutas propuestas para su ejecución	Programa de Calibración
M 02		Verificar la cantidad de ítems que posee la ODECO, la DGVDC o la DGVDCC.	Solicitud de servicio (FSC-406) y correos electrónicos de comunicación.
M 03		Asignar el trabajo para la calibración	Cadena de custodia (FCDC-515)
M 04		Supervisar que todos los ítems estén identificados para evitar que sean confundidos	Estado del proceso (FEP-511)
M 05		Cotejar los ítems calibrados que se van a entregar al usuario	Entrega de ítems calibrados (FEIC-435)
M 06		Supervisar y autorizar los resultados	Informe de calibración (FIC-529) Oficio de entrega al usuario.
M 07	Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Titular	Autorizar los oficios de presentación	Oficio de presentación
M 08	Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Titular	Autorizar el cierre de los expedientes	Expedientes de usuarios

En los casos en que por alguna circunstancia se omita la revisión y aplicación de uno o varios de los mecanismos de control previstos en el procedimiento, la o el responsable de su cumplimiento deberá informar a su jefe(a) inmediato(a), las causas o motivos que dieron lugar al hecho y, si se le requiere, proporcionará la evidencia documental que sustente lo ocurrido, debiendo registrar la excepción en la bitácora (fecha y descripción de los mismos hechos) correspondiente, cuyo responsable será la o el servidor(a) público(a) que designe el/la titular de la UA. La información registrada, permitirá analizar la posible adecuación y mejora del presente procedimiento.

V. Políticas de Operación

Generales

1. El servicio de calibración a instrumentos de medición de masa (pesas) que ofrece la DGLNPC, está dirigido a atender los requerimientos de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), así como de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza (DGVDC) y la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles (DGVDCC), y atiende al programa anual de calibración, en el cual se establecerá la fecha de atención a las solicitudes de calibración de pesas (ítems).

2. De conformidad a lo estipulado en la norma oficial mexicana **NOM-038-SCFI-2000. Pesas de clases de exactitud E1, E2, F1, F2, M1, M2 y M3**, la Guía Técnica de Trazabilidad e Incertidumbre en la Magnitud de Masa recomienda el uso del método de sustitución doble (ABBA), el cual busca obtener la diferencia entre una pesa muestra y una pesa patrón, empleado para juegos de pesas con un alcance de 1 gramo (g) a 2 kilogramos (kg).

   Adicionalmente, se emplea el método validado de sustitución simple $AB_1 \ldots B_nA$ para pesas paralelepípedas con valores nominales de 5 kg, 10 kg, 20 kg y 25 kg.

   Dichos métodos son empleados por la DGLNPC, para la calibración de los ítems asignados a las ODECO, la DGVDC y la DGVDCC (los usuarios).

3. Los usuarios deberán, en todo momento, apegarse a las políticas de intercambio que para tales efectos emita la DGLNPC, informadas a través de los oficios de presentación.

4. La formalización de la Solicitud de Calibración (Formato FSC-406), hará las veces de un contrato celebrado entre los usuarios y la DGLNPC.

5. En caso de requerirse la calibración de ítems no contemplados en el programa anual de calibración, los gastos que pudieran generarse para su envío, correrán a cargo de los usuarios.

6. La DGLNPC, expedirá a los usuarios un oficio de presentación, por medio del cual establecerá el alcance acreditado para la calibración en la magnitud de masa. Anexo a dicho oficio, se deberá proporcionar copia simple de la acreditación vigente y Anexo técnico.

7. Previo a realizar el primer intercambio de ítems de cada anualidad, la DGLNPC deberá contar con un inventario de ítems previamente calibrados, con la finalidad de evitar perjuicios en la operatividad del primer usuario atendido.

Notificación a usuarios

8. En el oficio de presentación, la DGLNPC notificará a los usuarios la fecha en que se llevará a cabo la recolección de los ítems bajo su resguardo, así como de su intercambio por otros previamente calibrados, de conformidad a lo estipulado en el programa anual de calibración.

9. El oficio de presentación deberá ser enviado a los usuarios con una anticipación de hasta 15 días naturales previo a que se lleve a cabo la recolección e intercambio, con la finalidad de asegurar la disponibilidad de ítems y prevenir cualquier contratiempo que pudiera presentarse.

Recolección e intercambio de ítems

10. La o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas designará a una persona representante, la cual estará a cargo de las actividades de recolección e intercambio de ítems.

11. La recolección de ítems deberá realizarse de conformidad a lo establecido en el oficio de presentación, así como en las fechas y horarios establecidos en el mismo.

12. Al momento de la recolección, la persona representante se cerciorará que los ítems presentados por el usuario efectivamente coincidan con lo indicado en la Solicitud de Calibración, debiendo realizar físicamente el cotejo.

    Nota: No se recibirán juegos de pesas incompletos, salvo que el usuario proporcione copia del acta administrativa donde se detalle el número de inventario, la cantidad de pesas robadas o extraviadas, así como su peso nominal.

13. La persona representante deberá entregar las pesas calibradas a la o el Director de Zona correspondiente (en el caso de las ODECO), de la DGVDC o de la DGVDCC, según corresponda, o bien a la persona servidora pública que designen.

14. La entrega de ítems calibrados deberá realizarse de conformidad a lo estipulado en el formato de Entrega de Ítems Calibrados (Formato FEIC-435), siendo responsabilidad de la persona representante, realizar el cotejo correspondiente.

Manipulación y Transporte

15. Una vez realizada la recolección, se deberán trasladar los ítems a las instalaciones del laboratorio de calibración de la DGLNPC, observando lo siguiente:

    a) Se deberán colocar las pesas de diferente alcance, distribuyéndolas de forma equitativa en el área de carga, empezando con las de mayor peso, y según la capacidad del medio de transporte;

    b) Contar con un mecanismo de protección (neopreno, cartón, entre otros) dentro del área de carga, con la finalidad de evitar que los ítems golpeen con la superficie, o bien cuando sea necesario apilar los ítems, se deberá colocar el mecanismo de protección entre cada apilamiento.

Recepción de ítems para calibración

16. Los ítems para calibrar deberán ser recibidos en el laboratorio de calibración de la DGLNPC.

17. Será responsabilidad del personal que designe la o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas, evaluar las condiciones y características con las cuales se reciben los ítems para calibrar.

    En caso de existir alguna anomalía, desvío o incumplimiento con las condiciones y/o características de un ítem, la o el servidor público designado como responsable de supervisar los trabajos de calibración deberá valorar la viabilidad de llevarla a cabo, debiendo dar aviso al usuario esta situación.

Asignación de las actividades

18. Con el propósito de asegurar que los ítems no puedan ser confundidos físicamente durante el proceso de calibración, se deberá colocar a cada uno de los ítems el formato de Estado de Proceso (Formato FEP-511) correspondiente.

19. A cada ítem se le asignará un número de folio interno, con la finalidad de identificar su historial respecto de los servicios que se le han realizado.

20. Las actividades que conlleve la calibración se asignarán mediante la Cadena de Custodia (Formato FCDC-511) correspondiente, debiéndose designar a un responsable de su ejecución.

Almacenamiento de los ítems

21. Todos los ítems ingresados deberán ser resguardados, colocándose en tarimas y anaqueles con recubrimiento de neopreno, con la finalidad de evitar cualquier daño o deterioro.

22. Los ítems quedarán bajo la guarda y custodia de la DGLNPC, desde el momento de su recepción hasta su entrega al usuario.

Conformación del Expediente de Calibración

23. Los expedientes de calibración se integrarán de la siguiente documentación:

    a) Acuse de recepción del oficio de presentación emitido por la DGLNPC;
    b) Secuencia de correos electrónicos entre las partes;
    c) Formato de Solicitud de Calibración (Formato FSC-406);
    d) Cadena de custodia (FCDC-515);
    e) Formato de Masa Convencional (Formato FMC-509);
    f) Informe de Resultados Preliminar (Formato FIRP-536);
    g) Borrador del Informe de Resultados Preliminar (Supervisión);
    h) Acuse de recepción del Informe de Calibración (FIC-529), y
    i) Planos, especificaciones, métodos o información confidencial (cuando aplique).

De la comunicación interna

24. En aquellas comunicaciones que realice la DGLNPC con cualquiera otra unidad administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor, se privilegiará el uso de medios electrónicos y comunicación vía remota, siempre y cuando las condiciones y la naturaleza de las actividades a realizar para el desempeño de las funciones de las y los servidores públicos involucrados así lo permitan.

VI. Descripción del Procedimiento

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Titular

1. Valida el programa anual de calibración, así como las rutas trazadas para poder proporcionar el servicio.

2. Revisa el oficio de presentación y turna a su superior jerárquico para firma.

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Titular

3. Valida y firma el oficio de presentación y devuelve para su envío al usuario.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Secretaria

4. Envía al usuario el oficio de presentación así como las políticas de intercambio.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Titular

5. Instruye que se generen los formatos para Entrega de Ítems Calibrados (FEIC-435) y de Solicitud de Calibración (FSC-406).

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor.- Representante del Departamento de Calibración de Masas

6. Transporta las pesas al domicilio del usuario.

7. Realiza la recolección de ítems por calibrar, supervisando que la entrega física por parte del usuario corresponda a lo descrito en la Solicitud de Calibración (FSC-406) y observando los posibles daños que pudieran presentar.

8. Entrega los ítems calibrados a la o el titular de la Delegación, Subdelegación o Unidad de Servicio, o de la Dirección General de Verificación y Defensa de la Confianza o de Verificación y Defensa de la Confianza de Combustibles, según sea el caso, o bien a la persona servidora pública designada por éstos.

9. Devuelve los instrumentos por calibrar a las instalaciones del laboratorio de calibración de la DGLNPC.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Titular

10. Instruye que se elabore la Cadena de Custodia (FCDC-515), conforme a lo en la Solicitud de Calibración (FSC-406), para la debida asignación de las actividades que conlleve la calibración.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Personal del Departamento de Calibración de Masas

11. Realiza la calibración conforme a lo establecido en la Cadena de Custodia (FCDC-515), registrando los resultados por ítem en hojas de cálculo, así como en las bitácoras correspondientes, y de acuerdo con el método de calibración empleado.

12. Constata que los ítems calibrados sean dispuestos en el almacén correspondiente, una vez finalizados los trabajos de calibración.

13. Entrega las hojas de cálculo con los resultados obtenidos, de acuerdo con el método de calibración empleado.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Jefe o Jefa de Departamento de Calibración de Masas

14. Revisa los datos registrados en las hojas de cálculo, dejando evidencia de esta colocando una paloma con bolígrafo de tinta azul.

– Los datos no son correctos
15. Devuelve para su corrección. *Conecta con la Actividad 11*.

– Los datos son correctos
16. Instruye para la elaboración del Informe de Resultados Preliminar (FIRP-536).

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Personal del Departamento de Calibración de Masas

17. Realiza la captura del Informe de Resultados Preliminar (FIRP-536).

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Jefe o Jefa de Departamento de Calibración de Masas

18. Supervisa los datos registrados en el Informe de Resultados Preliminar (FIRP-536), dejando evidencia de esta colocando una paloma con bolígrafo de tinta azul.

– Los datos no son correctos

19. Devuelve para su corrección. *Conecta con la Actividad 17*.

– Los datos son correctos

20. Autoriza el Informe de Resultados Preliminar (FIRP-536) colocando su firma y devuelve para la captura de los datos del usuario.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Personal del Departamento de Calibración de Masas

21. Genera el Informe de Calibración (FIC-529), el cual se imprime como borrador para la revisión y, en su caso, corrección de datos.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Jefe o Jefa de Departamento de Calibración de Masas

22. Revisa que los datos colocados en el borrador del Informe de Calibración (FIC-529) sean correctos.

– Los datos no son correctos

23. Devuelve para su corrección. *Conecta con la Actividad 21*.

– Los datos son correctos

24. Autoriza el Informe de Calibración (FIC-529), rubrica la fecha de revisión y entrega para la impresión del Informe final.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Personal del Laboratorio de Calibración de Masas

25. Imprime el Informe de Resultados (FIC-529) final en hoja opalina y entrega a la o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas, junto con el oficio de entrega al usuario, para su firma de autorización.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Titular

26. Firma el Informe de Calibración (FIC-529) de autorización en el espacio correspondiente, así como el oficio, y devuelve para su entrega al usuario.

Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.- Personal del Laboratorio de Calibración de Masas

27. Entrega al usuario los ítems calibrados junto con el oficio de presentación y su acuse, dos impresiones del formato Solicitud de Calibración (FSC-406), el oficio de entrega de informes de calibración y su acuse, Informes de Calibración (FIC-529) originales y sus acuses, dos tantos del formato Entrega de Ítems Calibrados (FEIC-435), así como la Encuesta de Satisfacción del Servicio (FESS-413).

Fin del procedimiento.

VII. Diagrama de Flujo

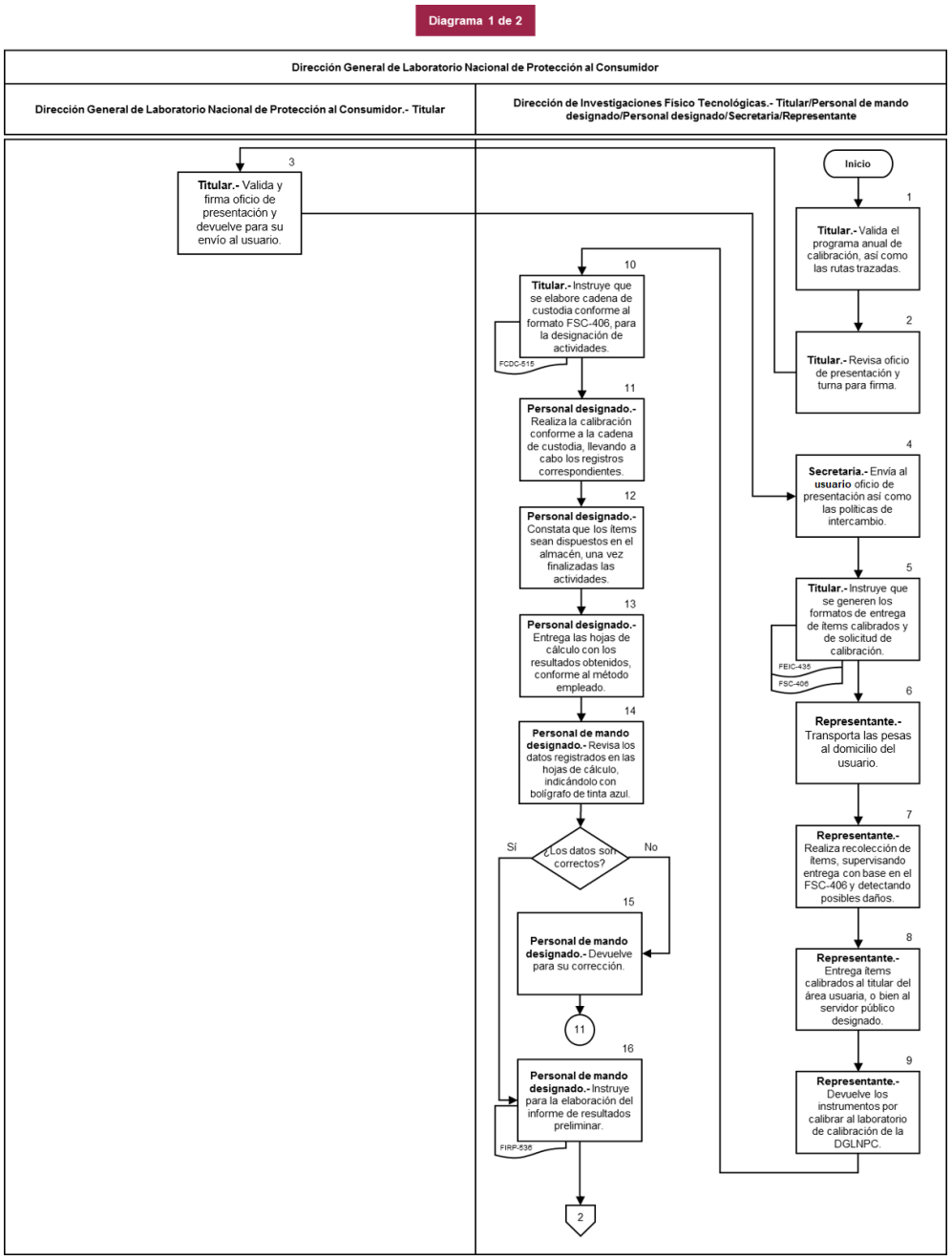
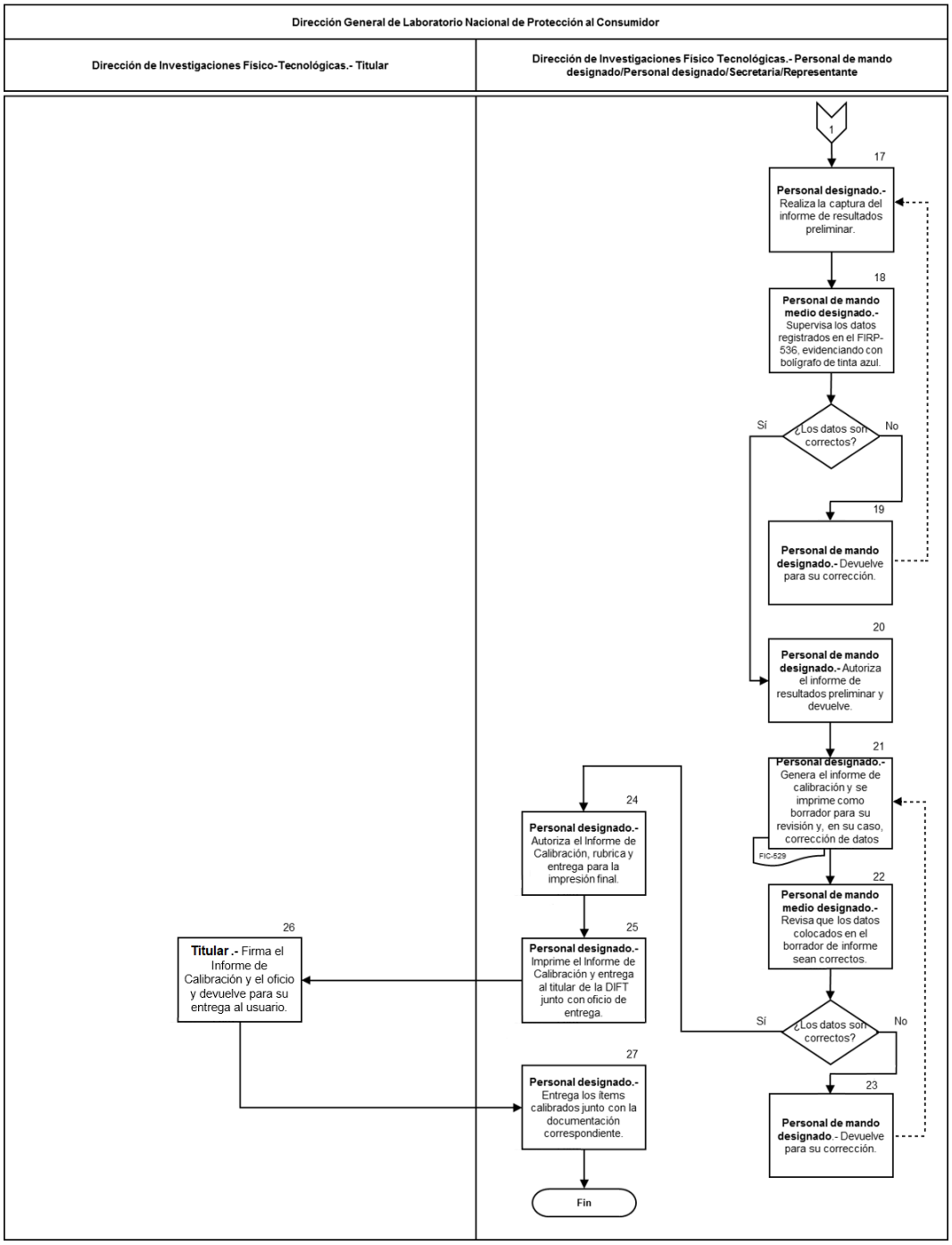


Diagrama 2 de 2



VIII. Formatos y Anexos

FSC-406

DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LABORATORIO DE CALIBRACIÓN

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

SOLICITUD DE CALIBRACIÓN

Tipo de servicio:	(1)	No. Orden de Servicio	(7)
Unidad Responsable:	(2)		
Ruta:	(3)	Fecha de salida UR:	(8)
Jefa/e de Verificación:	(4)	Fecha de recepción:	(9)
E-mail: (5) Fax: (6)		Teléfono/ext.:	(10)

No.	Código de Identificación	Tipo de Pesa	No. INV o I.D.	Valor Nominal o Intervalo	Marca	Modelo	Serie	Aceptado / Rechazado	Defectos (19)				Mantenimiento (20)	
									Oxido	Golpe	Des-gaste	Sin pintura	Limpieza	Completo
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)						
8														
9														
10														
11														
12														
13														

Observaciones: (21)

Nombre y Firma	Nombre y Firma	Firma	Firma
(22)	(23)	(24)	(25)
Representante de la UR	Representante del Laboratorio	Encargada/o de Almacén	Jefa/e del Laboratorio

IMPORTANTE: En caso de faltantes o de no tener los items disponibles, el gasto de envio será a cargo de las Unidades Responsables (UR)

FSC-406

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Solicitud de calibración.

Objetivo: Verificar las pesas que se van a entregar al Laboratorio de Calibración.

Elaboración: Todo el personal involucrado en la calibración.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y/o con bolígrafo de tinta color azul.

Clave de Identificación: FSC-406

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Tipo de Servicio	Calibración solicitada por un usuario interno o externo.
2	Unidad Responsable	Nombre de la unidad administrativa de la PROFECO.
3	Ruta	La ruta que se trazada para la recolección de pesas.
4	Jefe de Verificación	Nombre del Jefe de Verificación de la unidad administrativa.
5	e-mail	Correo electrónico de contacto.
6	Fax	Fax de la unidad administrativa.
7	No. de Orden de Servicio	Número de la orden de servicio.
8	Fecha de Salida de UR	Fecha en que salen de la unidad administrativa los ítems para su calibración.
9	Fecha de Recepción	Fecha de recepción de los ítems.
10	Teléfono/Ext.	Teléfono y/o extensión de la unidad administrativa.
11	Código de Identificación	Código interno que asigna el Laboratorio de Calibración.
12	Tipo de Pesa	Cilíndrica o Paralelepípeda.
13	No. de Inventario o ID	Número asignado al ítem.
14	Valor Nominal o Intervalo	Peso del ítem.
15	Marca	Marca del ítem.
16	Modelo	Modelo del ítem.
17	Serie	Número de serie del ítem.
18	Aceptado/Rechazado	Determinación de la recepción del ítem posterior a su valoración física.
19	Defectos	Estado físico del ítem.

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
20	Mantenimiento	Tipo de mantenimiento que requiere el ítem (de ser necesario).
21	Observaciones	Cualquier dato relevante del ítem.
22	Representante de la UR	Firma del representante de la unidad administrativa.
23	Representante del Laboratorio	Firma del representante autorizado el Laboratorio de Calibración.
24	Encargado de Almacén	Firma de la persona encargada del almacén.
25	Jefe del Laboratorio	Firma de la o el titular del Laboratorio de Calibración.

FESS-413

DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MASAS

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

DATOS DEL USUARIO					
Nombre/Denominación:	(1)				
Nombre del evaluador:	(2)				
Puesto:	(3)			***Teléfono:***	(4)
correo electrónico:	(5)				
(6) ***Tipo de Usuario:***	☐ Interno	☐ Externo		***Fecha de evaluación:***	(7)

Instrucciones: Por favor lea las siguientes preguntas y evalue el servicio recibido con total sinceridad de acuerdo a la escala establecida. Coloque una "X" sobre la opción deseada.

1. ¿Cómo considera que fue la comunicación y atención del Laboratorio de Calibración?

(8) *Excelente* | *Buena* | *Regular* | *Mala* | *Pésima*

Observaciones: (9)

2. ¿Cómo considera el tiempo de atención para el servicio en el Laboratorio de Calibración?

(8) *Excelente* | *Buena* | *Regular* | *Mala* | *Pésima*

Observaciones: (9)

3. ¿Cómo considera el proceso de recolección y entrega de pesas y juego de pesas?

(8) *Excelente* | *Bueno* | *Regular* | *Malo* | *Pésimo*

Observaciones: (9)

4. ¿Cómo considera el contenido del Informe de Calibración?

(8) *Excelente* | *Bueno* | *Regular* | *Malo* | *Pésimo*

Observaciones: (9)

5. ¿El informe presentó errores? *Sí* | *No* (10)

Observaciones: (9)

6. ¿Cómo considera la calidad general del servicio recibido?

(8) *Excelente* | *Bueno* | *Regular* | *Malo* | *Pésimo*

Observaciones: (9)

Agradecemos su tiempo, sus comentarios son muy valiosos y nos ayudan a mejorar el servicio brindado, le pedimos por favor emita cualquier sugerencia o comentario en el recuadro siguiente:

SUGERENCIAS O COMENTARIOS ADICIONALES
(11)

FELICITACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMACIONES
Atenderemos cualquier sugerencia, felicitación, queja o reclamación en nuestro correo electrónico laboratorio@profeco.gob.mx , o bien a través del buzón que se encuentra en la recepción del laboratorio, en un plazo no mayor a 10 días hábiles. En caso de requerirlo puede solicitar nuestro procedimiento para atención de quejas, sugerencias, felicitaciones.

FESS-413

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Encuesta de satisfacción en el servicio.

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios respecto de los servicios que presta el Laboratorio de Calibración.

Elaboración: Titular del Laboratorio de Calibración.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y/o con bolígrafo de tinta color azul.

Clave de Identificación: FESS-413

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Nombre/Denominación	Indicar el nombre del área de verificación, o bien, la persona física o moral que solicitó el servicio
2	Nombre del evaluador	Indicar el nombre completo de la persona encargada de llenar el formato de evaluación
3	Puesto	Indicar, en su caso, el cargo que ostenta la persona evaluadora
4	Teléfono	Número telefónico a 10 posiciones
5	correo electrónico	Dirección de correo electrónico de contacto
6	Tipo de Usuario	Una “X” si es un usuario interno o externo
7	Fecha de evaluación	Fecha de realización de la encuesta
8		Una “X” si la evaluación al reactivo es Excelente, Buena, Regular, Mala o Pésima
9	Observaciones	Indicar, en su caso, los motivos por los cuales se evalúa en determinado sentido
10		Una “X” si el informe presentó errores o no
11	Sugerencias o comentarios adicionales	Señalar brevemente cualquier comentario adicional que pueda mejorar la calidad en el servicio proporcionado

FEIC-435

DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LABORATORIO DE CALIBRACIÓN

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ENTREGA DE ÍTEMS CALIBRADOS

Fecha de salida: dd/mm/aaaa **(1)** No. De Entrega: **(3)**

Unidad Responsable: **(2)** Fecha de entrega: dd/mm/aaaa **(4)**

DATOS DEL LABORATORIO

Jefe/a del laboratorio: **(5)**
Dirección: Tolteca 23, Col. San Pedro de los Pinos, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01180, Ciudad de México.
Teléfono: 24545643 ext. 2324 y 2325

ÍTEMS A ENTREGAR

Informe de Calibración	Código de identificación	No. INV o I.D.	Tipo de Pesa	Material	Valor nominal o intervalo	Clase de exactitud	Marca	Modelo	Serie	Observaciones
(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)

Elaboró	Firma	Firma	Firma	Nombre y Firma
(17)	**(18)**	**(19)**	**(20)**	**(21)**
Apoyo Operativo y de Logística	Jefe/a del Laboratorio	Encargado/a de Almacén	Representante del Laboratorio	Representante de la UR

FEIC-435

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Entrega de ítems calibrados.

Objetivo: Registrar la entrega de los ítems calibrados a la unidad administrativa solicitante.

Elaboración: Todo el personal involucrado en la calibración.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y/o con bolígrafo de tinta color azul.

Clave de Identificación: FEIC-435

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha de Salida	Fecha en que abandonan los ítems el Laboratorio de Calibración.
2	Unidad Responsable	Nombre de la unidad administrativa de la PROFECO solicitante.
3	No. de Entrega	Número de entrega que le corresponde a los ítems.
4	Fecha de Entrega	Fecha en que se entregan los ítems a la unidad administrativa.
5	Jefe/a del Laboratorio	Titular del Laboratorio de Calibración.
6	Informe de Calibración	Número consecutivo que asigna el Laboratorio de Calibración al Informe de Calibración.
7	Código de Identificación	Número consecutivo que asigna el Laboratorio de Calibración a los ítems.
8	No. Inv. o. I.D.	Número asignado al ítem.
9	Tipo de Pesa	Cilíndrica o Paralelepípeda.
10	Material	Material que compone el ítem.
11	Valor Nominal o Intervalo	Peso del ítem.
12	Clase de Exactitud	Clase en la que estamos acreditados (M2).
13	Marca	Marca del ítem.
14	Modelo	Modelo del ítem.
15	Serie	Número de serie del ítem.
16	Observaciones	Cualquier otro dato relevante del ítem.
17	Firma de Elaboró	Firma de la persona de Apoyo Operativo y de Logística.
18	Firma	Firma de la o el titular del Laboratorio de Calibración.
19	Firma	Firma de la persona encargada del almacén.
20	Firma	Firma de la persona representante del Laboratorio de Calibración.
21	Firma	Firma de la persona de la unidad administrativa que recibió los ítems.

FEP-511

ESTADO DE PROCESO PROFECO		
Código Ident.: **(1)**		ID: **(2)**
PROCESO **(3)**		REACTIVACIÓN **(4)**
☐	Limpieza	☐
☐	Cal. Histórica	☐
☐	Mantenimiento	☐
☐	1a Calibración	☐
☐	Ajuste	☐
☐	2a Calibración	☐
☐	Almacén	☐
Ítem NO Conforme **(5)** ☐		**FEP-511**

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Estado de proceso.

Objetivo: Registra el momento del proceso en el que se encuentra el ítem.

Elaboración: Todo el personal involucrado en la calibración.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y/o con bolígrafo de tinta color azul.

Clave de Identificación: FEP-511

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Código Ident.	Número consecutivo asignado al ítem por el Laboratorio de Calibración.
2	ID	Número de identificación que asigna el propietario al ítem.
3	Proceso	Una “X” el estado que guarda el ítem: Limpieza, calibración histórica, mantenimiento, 1a. Calibración, Ajuste, 2a. Calibración, Almacén.
4	Reactivación	Una “X” el estado que guarda el ítem: Limpieza, calibración histórica, mantenimiento, 1a. Calibración, Ajuste, 2a. Calibración, Almacén.
5	Ítem No Conforme	Una “X” en caso de que el ítem no cuenta con las características metrológicas para realizar la calibración en cualquier etapa del proceso. En este supuesto, se cancelan los numerales 3 y 4.

FCDC-515

DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LABORATORIO DE CALIBRACIÓN

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

CADENA DE CUSTODIA

Fecha de recepción		(1)							ETAPAS DE PROCESO (4)					
Fecha Compromiso		(2)							Calibración histórica	Mantenimiento	1era calibración	Ajuste	2da calibración	
Orden de Servicio		(3)												
Folio	Código de Identificación	Descripción del ítem a calibrar						No. de unidades	1	2	3	4	5	6	7	8
(5)	(6)	(7)						(8)								
Aprobación del proceso: (9)								Asignación de trabajo: (10)								
Observaciones: (11)																

Elaboró	(12)	Recibido	(13)	Recibido	(14)	Recibido	(15)	Recibido	(16)	Recibido	(17)	Recibido	(18)
Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha	
Hora		Hora		Hora		Hora		Hora		Hora		Hora	

Recibido	(19)	Recibido	(20)	Recibido	(21)	Recibido	(22)	Recibido	(23)	Recibido	(24)	Recibido	(25)
Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha	
Hora		Hora		Hora		Hora		Hora		Hora		Hora	

Recibido		Recibido		Recibido		Recibido		Recibido		Recibido		Recibido	
Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha		Fecha	
Hora		Hora		Hora		Hora		Hora		Hora		Hora	

FCDC-515

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Cadena de custodia.

Objetivo: Registra y asigna los trabajos de calibración.

Elaboración: Todo el personal involucrado en la calibración.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y/o con bolígrafo de tinta color azul.

Clave de Identificación: FCDC-515

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Fecha de Recepción	Fecha de ingreso de los ítems al Laboratorio de Calibración.
2	Fecha de Compromiso	Día, mes y año en que el Laboratorio de Calibración acordó entregar los ítems calibrados.
3	Orden de Servicio	Número de la orden de servicio.
4	Etapas de Proceso	Especificar si se realizaran todas las etapas del proceso qué etapa se realizará.
5	Folio	Número consecutivo asignado por el Laboratorio de Calibración.
6	Código de Identificación	Número que se le asigna al Laboratorio de Calibración.
7	Descripción del ítem a calibrar	Cilíndrica o Paralelepípeda.
8	No. de Unidades	Cantidad de ítems por calibrar.
9	Aprobación del Proceso	Firma de la o el titular del Laboratorio de Calibración.
10	Asignación de Trabajo	Rúbrica o iniciales del personal a quien se asigna el trabajo de calibración.
11	Observaciones	Cualquier otro dato relevante respecto del servicio.
12 al 18	Elaboró/Fecha/Hora	Firma del personal que realiza la actividad, indicando la fecha y hora.
19 al 25	Recibido/Fecha/Hora	Persona que recibe el ítem y la cadena de custodia, así como la fecha y la hora.

FIC-529

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor
Laboratorio de Calibración de Masa
Acreditado por ema, a.c.
Acreditación No. M-152, vigente a partir del 2012-11-29
INFORME DE CALIBRACIÓN
No. de Informe: (1)

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

DATOS DEL USUARIO: (2)

DENOMINACIÓN

DOMICILIO:

DATOS DEL INSTRUMENTO: (3)

DESCRIPCIÓN:

MARCA:

MODELO: **MATERIAL:**

No. DE SERIE: **INTERVALO O VALOR NOMINAL:**

RECEPCIÓN **FECHA DE CALIBRACIÓN** **EMISIÓN**

NORMATIVIDAD, METODOLOGIA Y PATRONES EMPLEADOS (4)

DOCUMENTO DE REFERENCIA:

PROCEDIMIENTO EMPLEADO:

MÉTODO EMPLEADO:

PATRÓN EMPLEADO:

DESCRIPCIÓN	IDENTIFICACIÓN	MARCA	MODELO	No. DE SERIE	INFORME

TRAZABILIDAD:

CONDICIONES AMBIENTALES:

	PROMEDIO	VARIACIÓN
TEMPERATURA AMBIENTE		
PRESIÓN ATMOSFÉRICA		
HUMEDAD RELATIVA		

El presente informe sólo ampara las mediciones reportadas para el ítem descrito en el momento y bajo condiciones ambientales en que se realizó la calibración.

El periodo de calibración es responsabilidad del cliente de acuerdo a su programa interno de calibración.

Este informe de calibración no debe ser copiado parcialmente, sólo en su totalidad a menos que el laboratorio de calibración autorice lo contrario por escrito.

Los resultados emitidos en esté informe perderán su validez cuando se efectúe un mantenimiento correctivo o ajuste de cualquier tipo al instrumento.

La atención de cualquier queja, sugerencia, felicitación o modificación al presente informe podrá realizarla dentro de los 30 días naturales a su fecha de expedición a los teléfonos: 55-44-21-22 o al 24-54-56-43 ext. 2324 y 2325; correo electrónico: laboratorio@profeco.gob.mx

El presente informe es de uso confidencial, contiene resultados de la calibración sin hacer recomendaciones ni declaraciones de conformidad.

Los resultados informados se reportan de manera simplificada con sus unidades de medida.

El laboratorio de calibración de masa no cuenta con unidades moviles, realiza todos los servicios de calibración en el domicilio declarado en el presente informe.

No. de Folio: (5)

1 de 2 FIC-529

Dirección General de Laboratorio Nacional de Protección al Consumidor
Laboratorio de Calibración de Masa
RESULTADOS DE LA CALIBRACIÓN

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

No. DE INFORME: (6)
FECHA DE EMISIÓN: (7)

(8)

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN	MASA CONVENCIONAL		INCERTIDUMBRE	MARCA
		VALOR NOMINAL	CORRECCIÓN		

INCERTIDUMBRE:
La incertidumbre de medida de cada pesa corresponde a 1/3 del error máximo de la pesa de clase de exactitud M_1. Sin embargo en el proceso de calibración ésta se estimó en base a la norma NMX-CH-140-IMNC-2002 "Guía para la expresión de la incertidumbre de las mediciones"; obteniendo un valor menor al indicado utilizando un factor de cobertura de k=2.

CORRECCIÓN:
Compensación de un efecto sistemático estimado. La compensación puede tomar diferentes formas, tales como la adición de un valor o la multiplicación por un factor, o bien puede deducirse de una tabla.

MASA CONVENCIONAL
Para una pesa llevada a una temperatura de 20 °C la masa convencional es la masa de una pesa de referencia de una densidad de 8 000 kg m^{-3}, la cual se encuentra balanceada en aire de una densidad de 1,2 kg m^{-3}

DENSIDAD ASIGNADA:
La densidad asignada a las pesas son las que se encuentran en la taba B.7 del método F2 para la determinación de la densidad de la Recomendación Internacional OIML R111-1.
Para pesas de Acero Inoxidable: 7 950 kg m^{-3} ± 140 kg m^{-3}
Para pesas de Fundición de Hierro: 7 100 kg m^{-3} ± 600 kg m^{-3}

OBSERVACIONES: (9)

SIGNATARIO AUTORIZADO	REVISA	AUTORIZA
(10) Metrólogo	(11) Jefe de Laboratorio	(12) Director de Área

Toltecas No.23 Col. San Pedro de los Pinos, Delegación Álvaro Obregón, C.P.01180, Ciudad de México Tel. 24 54 56 43 Ext. 2324 y 2325

FIC-529.2

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Informe de calibración.

Objetivo: Establecer los resultados de los trabajos de calibración a los ítems.

Elaboración: Todo el personal involucrado en la calibración.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y/o con bolígrafo de tinta color azul.

Clave de Identificación: FIC-529

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	No. de Informe	El número de informe asignado por el Laboratorio de Calibración.
2	Datos del Usuario	Los datos del usuario, incluyendo la denominación y domicilio.
3	Datos del Instrumento	Descripción del ítem, la marca, modelo, no. de serie, recepción, material, intervalo o valor nominal, fecha de calibración y emisión.
4	Normatividad, Metodología y Patrones Empleados	Documento de referencia, procedimiento, método y patrón empleados. Tabla con la descripción, identificación del ítem, marca, modelo, no. de serie, informe y vigencia.
5	No. de Folio	Número de folio asignado por el Laboratorio de Calibración.
6	No. de Informe	Número de informe que le corresponde.
7	Fecha de Emisión	Fecha en que se imprime el Informe de Resultados.
8	Tabla	Identificación del usuario, código de identificación, masa convencional, incertidumbre y marca.
9	Observaciones	Cualquier otro dato relevante del ítem.
10	Firma de Signatario	Firma de la persona que realizó el informe.
11	Firma de Revisa	Firma de la o el titular del Laboratorio de Calibración.
12	Firma de Autoriza	Firma de la o el titular de la Dirección de Investigaciones Físico-Tecnológicas.

FIRP-536

DIRECCIÓN GENERAL DE LABORATORIO NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MASA
INFORME DE RESULTADOS PRELIMINAR

PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

NORMATIVIDAD, METODOLOGÍA Y PATRONES EMPLEADOS

DOCUMENTO DE REFERENCIA: (1)

PROCEDIMIENTO EMPLEADO: (2)

MÉTODO EMPLEADO: (3)

PATRÓN EMPLEADO: (4)

DESCRIPCIÓN	IDENTIFICACIÓN	MARCA	MODELO	No. DE SERIE	INFORME

TRAZABILIDAD: (5)

CONDICIONES AMBIENTALES: (6)

	PROMEDIO	VARIACIÓN
TEMPERATURA AMBIENTE		
PRESIÓN ATMOSFÉRICA		
HUMEDAD RELATIVA		

IDENTIFICACIÓN DE LA PESA (7)	CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN (8)	MASA CONVENCIONAL (9)		INCERTIDUMBRE (10)
		VALOR NOMINAL	CORRECCIÓN	

REALIZA

(11)
Personal Técnico

REVISA

(12)
Jefe de Laboratorio

FIRP-536

Instructivo de Llenado del Formato

Nombre del Formato: Informe de resultados preliminar.

Objetivo: Establecer los resultados de los trabajos de calibración a los ítems.

Elaboración: Todo el personal involucrado en la calibración.

Presentación: Formato impreso con letra de molde y/o con bolígrafo de tinta color azul.

Clave de Identificación: FIRP-536

No. de Identificación	Dice	Debe Anotarse
1	Documento de Referencia	El documento empleado para realizar la calibración.
2	Procedimiento Empleado	El procedimiento usado para realizar la calibración.
3	Método Empleado	El método de calibración usado.
4	Patrón Empleado	La descripción de la pesa, identificación, marca, modelo, no. de serie, informe y vigencia.
5	Trazabilidad	El patrón de referencia.
6	Condiciones Ambientales	La temperatura, humedad y presión, así como el promedio y la variación de la medición.
7	Identificación de Pesas	Número consecutivo asignado por el Laboratorio de Calibración.
8	Código de Identificación	Número asignado por el Laboratorio de Calibración para identificar el ítem.
9	Masa Convencional	El valor nominal y la corrección.
10	Incertidumbre	El cálculo de la incertidumbre.
11	Firma de Realiza	Firma de la persona signataria autorizada.
12	Firma de Autoriza	Firma de la o el titular del Laboratorio de Calibración.