



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 1 de 20

CONTENIDO

*Tema	Página
1. – Objetivo.....	2
2. – Alcance.....	2
3. – Referencias.....	2
4. – Definiciones.....	2
5. – Marco Jurídico.....	2
6. – Lineamientos.....	3
7. – Diagrama de Flujo.....	6
8. – Descripción del Procedimiento.....	7
9. – Instructivos de llenado de los formatos.....	10
10. – Enfoque Cliente-Proveedor.....	20
11. – Control Interno Institucional.....	20
12. – Vinculación Con Otros Sistemas.....	20
13. – Anexos.....	Ninguno

ÁMBITO AL QUE PERTENECE

Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

<input checked="" type="checkbox"/>	Calidad
<input type="checkbox"/>	Salud y Seguridad en el Trabajo
<input type="checkbox"/>	Ambiental
<input checked="" type="checkbox"/>	Soporte Administrativo

FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO

(F-PR-03-01) Salida de Material a Líneas de Apoyo (Sistema integral) Rev. 9

(F-PR-03-04) Salida de Material a Líneas de Apoyo Rev. 9

(F-PR-03-08) Reporte de visita a Líneas de Apoyo Rev. 6

(F-PR-03-09) Resultado de evaluación de Líneas de Apoyo. Rev. 6

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha de Revisión	Gerencia	Unidad Administrativa	Elaboró	Revisó y Aprobó	Autorizó Emisión
13/06/2022	Gerencia de Producción	Coordinación de Líneas de Apoyo	Lic. Heriberto Zaldívar Rodríguez Coordinador de Líneas de Apoyo	Ing. Lidia Pérez Serafín Gerente de Producción	Lcda. Aída Rodríguez Ortega Directora General



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 2 de 20

1.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la supervisión, seguimiento y evaluación de las líneas de apoyo para asegurar el cumplimiento a los requerimientos especificados.

2.- ALCANCE

Aplicable a todas las "Órdenes de trabajo" que se envían a "Líneas de Apoyo".

3.- REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

"ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de Noviembre del 2016 y reformado el 5 de Septiembre del 2018".

Anexo "Qué debemos saber en cuanto al control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"

Oficio para líneas de apoyo.

Orden de trabajo

4.- DEFINICIONES

Líneas de apoyo: El proveedor seleccionado por el área de adquisiciones para realizar los trabajos solicitados por la Gerencia de Producción, para cualquier fase del proceso productivo.

5.- MARCO JURÍDICO

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- POBALINES. Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones de Bienes Muebles, Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de Cualquier Naturaleza y Obras Públicas.
- Manual de Organización de IMPRESORA Y ENCUADERNADORA, PROGRESO S. A. DE C. V.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 3 de 20

6. - LINEAMIENTOS

1. Es responsabilidad de la Gerencia de Producción:

Comunicar a la Coordinación de Líneas de Apoyo, Gerencia Comercial, Gerencia de Operación, Administración y Finanzas y a la Dirección General, las órdenes de trabajo que se enviarán a líneas de apoyo, bajo el siguiente criterio:

- Priorizar la producción interna con la utilización de la maquinaria y equipo interno respecto de la maquila. Destinando a líneas de apoyo externo únicamente los procesos con que no cuenta IEPSA o cuyo tiempo de entrega no permita atender oportunamente las necesidades de las Instancias.

2. Es responsabilidad de la Gerencia de Operación, Administración y Finanzas, entregar eficaz y oportunamente la hoja de costos de mano de obra por cada una de las órdenes de trabajo destinadas a Líneas de Apoyo, una vez solicitada por la Gerencia de Producción.

3. Es responsabilidad de la Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de servicios:

- Someter para el procedimiento de Adjudicación (Licitación o Invitación).
- Adjudicar la línea de apoyo para el proceso requerido, con fundamento en los artículos 71 y 72 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Informar a la Coordinación de Líneas de Apoyo las "Órdenes de trabajo" adjudicadas e indicar la línea de apoyo correspondiente a cada una de éstas.
- Enviar el contrato o pedido fincado y factura del proveedor para su autorización y evaluación de entrega de los bienes.
- Entregar a la Coordinación de Líneas de Apoyo las copias del contrato o pedido fincado con el proveedor así como las copias de las facturas correspondientes.

4. Es responsabilidad de la Subgerencia Comercial:

- Informar a la Instancia cuando el material proporcionado ha sufrido algún daño, pérdida, modificación o uso inadecuado durante el proceso.
- Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Cotizaciones entregar a la Coordinación de Líneas de Apoyo el precio de contratación con el desglose de costos de los procesos solicitados a la línea de apoyo en forma expedita.
- Es responsabilidad del Jefe del Departamento de Cotizaciones entregar a la Coordinación de Líneas de Apoyo el desglose de costos de las obras cotizadas y formalizadas con las Instancias con el propósito de que los costos de los procesos cotizados con los prestadores de servicios ofrezcan las mejores condiciones a la entidad.
- Informar a la Gerencia de Producción, las especificaciones técnicas, el programa y/o fecha de entregas, la cronología y los vistos buenos de la Instancia, las cotizaciones de IEPSA, copia de la carta de aceptación de la Instancia, copia del contrato de la Instancia, el cuadro de costos de producción.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 4 de 20

5. Es responsabilidad de la Coordinación de Líneas de Apoyo:

- Generar el oficio de solicitud a la Subgerencia de Adquisiciones y Contrataciones de Servicios para las órdenes que saldrán a Líneas de Apoyo, fundamentando y motivando las causas porque se procesan fuera de IEPSA.
- Generar a la Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, el oficio de cancelación y/o modificación cuando por cambio de instrucciones de la Instancia, en cuanto a características o tiempos de entregas, se pueda procesar el trabajo en IEPSA o no se haga necesario su envío a Líneas de Apoyo.
- Recibir los materiales de la Instancia por parte de Fotomecánica o Prerensa con los Vistos Buenos autorizados de la Instancia que van a ser enviados a Líneas de Apoyo, los cuales deberán traer las modificaciones en página legal, colofón o algún cambio que la Instancia haya solicitado.
- Verificar la adjudicación de las órdenes de trabajo por la Subgerencia de Adquisiciones y Contrataciones de Servicios, para la entrega de materiales a las Líneas de Apoyo.
- Verificar la existencia de materiales en Almacén General que considera la orden de trabajo para los procesos que se enviarán a Líneas de Apoyo.
- Entregar a las Líneas de Apoyo asignadas los materiales, sea el caso (negativos, cd, plotters, papel, cartulinas, cartón, producción en proceso, etc.), conforme lo indique la orden de trabajo en la cantidad y especificaciones requeridas por la Instancia.
- Al recibir por parte del Área Comercial la notificación, la cancelación o sustitución de una orden de trabajo, se dará aviso a la Línea de Apoyo asignada, así mismo se informará mediante un alcance al oficio emitido a la Subgerencia de Adquisiciones para que se realicen las gestiones necesarias derivadas de dicho oficio.
- Emitir "Salida de Materiales" (F-PR-03-01) o para la entrega de los materiales a las Líneas de Apoyo, vía el sistema integral de maquila de IEPSA, o en el caso de no tener el sistema se usará el formato "Salida de Material" (F-PR-03-04), verificando el buen estado de cada uno de ellos, así como informar las condiciones de empaque y entregas de los productos en proceso y/o productos finales, según sea el caso.
- Seguimiento a las Líneas de Apoyo en el programa de entrega, tanto productos en proceso como productos terminados. Las Líneas de Apoyo que no requieran programa de entrega según lo anterior, se les dará seguimiento, conforme a la fecha de entrega que marca el contrato de la orden de maquila.
- Notificar a las Líneas de Apoyo que no se podrá hacer cambio alguno a los materiales proporcionados por la Coordinación de Líneas de Apoyo (negativos, archivos electrónicos, CD, plotters), así como cambio de papeles o cartulinas y la conservación de los mismos en la estadía de sus instalaciones. Cualquier cambio al respecto deberá ser comunicado a la Coordinación para su autorización.
- A criterio de la Coordinación de Líneas de Apoyo, se realizarán las visitas para el seguimiento de las órdenes de trabajo dependiendo de la importancia y los tiempos de entrega, con el fin de ver avances, otorgar Vo. Bo., y/o verificar el cumplimiento de los requerimientos solicitados por la Instancia.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 5 de 20

- Detener el proceso de producción en las instalaciones de las Líneas de Apoyo, en el caso de que no se cumpla con las especificaciones que la Instancia solicitó, y comunicará a la Gerencia Comercial y Gerencia de Producción.
- Coordinar la recepción del producto terminado por las Líneas de Apoyo, de manera conjunta con el Departamento de Facturación y Embarques, indicando la orden de trabajo de IEPSA, título y cantidad entregada; o en su defecto coordinar la recepción y la supervisión de producción del producto procesado en líneas de apoyo cuando se trate de un proceso parcial. Asimismo las Líneas de Apoyo deberán entregar los materiales proporcionados para la producción de órdenes de trabajo adjudicadas, en caso contrario no se liberará pago alguno. En caso de que la coordinación de entregas del producto terminado se lleve a cabo directamente a la Instancia por parte del proveedor, éste deberá recabar la remisión de IEPSA en los tiempos programados con la identificación de la orden de trabajo asignada.
- El personal adscrito a la Coordinación de Líneas de Apoyo o a la Gerencia de Producción, deberá recibir y validar en la remisión del proveedor las cantidades correspondientes a la orden de trabajo con el sello del área indicando el nombre, cargo, firma, fecha y lugar de recepción de los materiales ya sean de procesos parciales o de producto terminado.
- En el caso de devolución de productos terminados o productos en proceso a las Líneas de Apoyo, por mal terminado o rechazo de la Instancia, la Coordinación de Líneas de Apoyo, deberá comunicar a la Gerencia de Producción, Gerencia Comercial y Gerencia de Operación, Administración y Finanzas, las causas, y el cargo del reproceso será al 100% para la Línea de Apoyo que haya procesado la orden de trabajo.
- La Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, consultará la evaluación y comportamiento mensual de las Líneas de Apoyo (F-PR-03-09) mediante la siguiente ruta: Común/Líneas de Apoyo/Resultados de Evaluación de Líneas de Apoyo/Resultados.
- Coordinar la logística de producción en proceso y/o producto terminado que permita mantener un suministro constante a IEPSA u otras líneas de apoyo en función de cada proyecto.
- Integrar los expedientes con los siguientes documentos en copias: oficio de la Subgerencia Comercial con la integración de los costos y fechas de entregas, suficiencia presupuestal, cotizaciones del estudio de mercado, formato de salida de material, remisiones proveedor, resumen de entradas y salidas de líneas de apoyo, contrato y/o pedido de IEPSA-Proveedor y factura del proveedor, reporte de mano de obra en caso de destinar a Líneas de Apoyo un proceso de producción parcial, a criterio de la Gerencia de Producción.
- La información de mano de obra de cada orden de producción será resguardada en el sistema "Reporte de Producción" por un periodo de cuatro años para su consulta o verificación.

6. Es responsabilidad del área de Fotomecánica y Preprensa:

- Verificar las condiciones de los negativos al momento de su recepción. En caso de que los negativos se encuentren en malas condiciones (incompletos, maltratados, etc.), registrar e informar a la Subgerencia Comercial.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 6 de 20

- Realizar los cambios requeridos en las "Ordenes de trabajo" antes de la entrega a líneas de apoyo ejemplo: página legal, colofón, etc. los cambios que se realizaron. En caso de que éstos no se realizaran en las instalaciones de IEPSA, informar a la Coordinación de Líneas de apoyo, para que se realicen los cambios correspondientes a la Línea de apoyo asignada.
- Turnar los materiales propiedad de la Instancia (negativos, cd, archivos electrónicos, plotters, pruebas láser, dummies, etc.) a la Subgerencia Comercial para que la Instancia firme de Visto Bueno y continuar con el proceso.
- Destruir los negativos cuando lo indique la Instancia, previa notificación escrita.

7. Es responsabilidad de la Gerencia Comercial, Gerencia de Producción y la Gerencia de Operación, Administración y Finanzas determinar la disposición de producto no conforme, generado por las líneas de apoyo.

LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Con la finalidad de mantener la integridad de los documentos normativos internos que pertenezcan al Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, ***se requiere que todos los usuarios que consulten este documento, conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Qué debemos saber en cuanto al Control de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"***, que está situado al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del SGC.

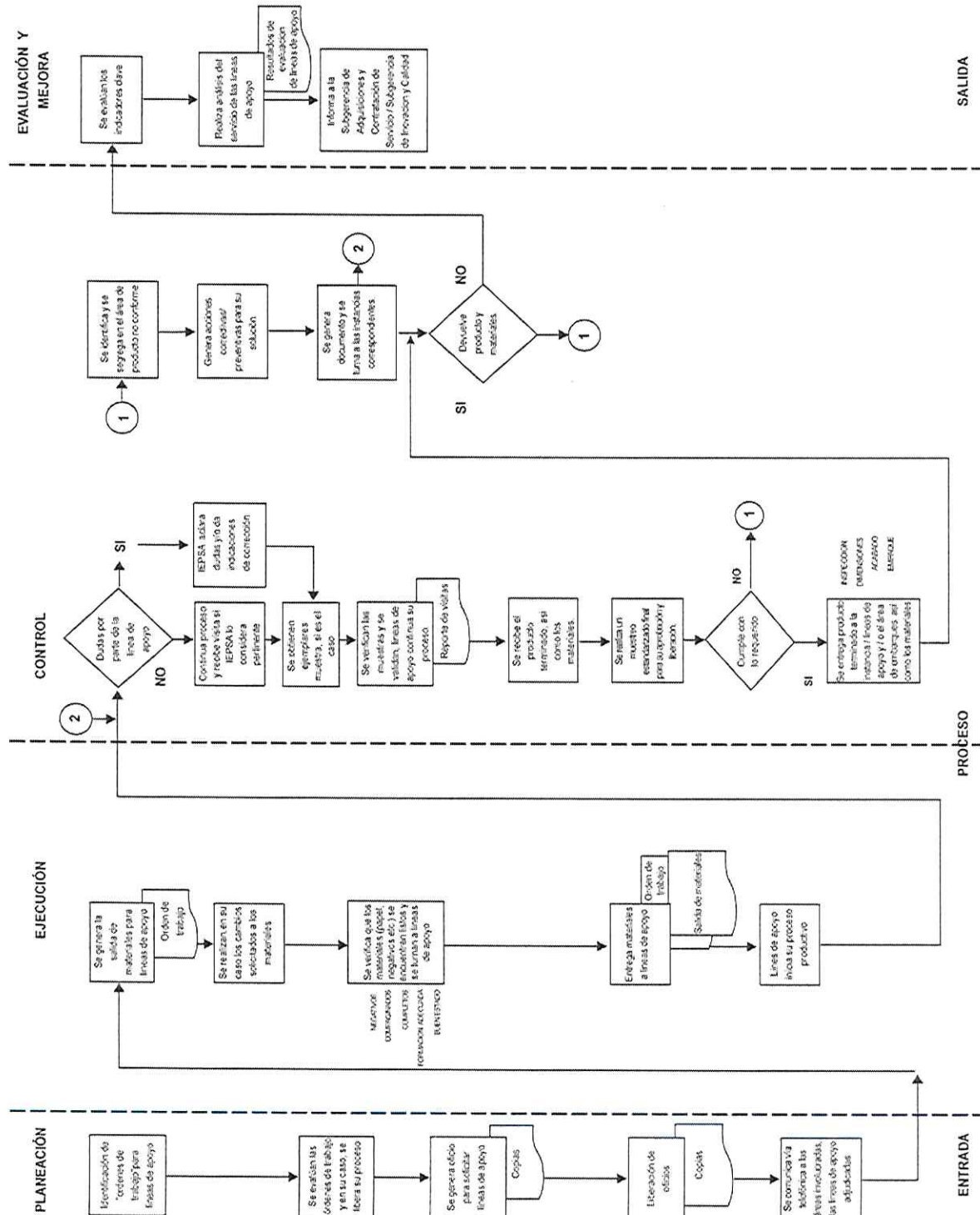


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 7 de 20

7. - Diagrama de Flujo del proceso





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 8 de 20

8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actor	No.	Descripción de Actividad
-------	-----	--------------------------

PLANEACIÓN

Coordinador de Líneas de Apoyo	1.	En coordinación con la Gerencia de Producción y en función del proceso y/o carga de trabajo, se identifican las "Ordenes de trabajo" que requieren ser enviadas a líneas de apoyo para realizar los procesos requeridos.
Gerencia Comercial, Gerencia de Producción	2.	Evalúan las "Ordenes de trabajo" propuestas para líneas de apoyo y en su caso, liberan su proceso.
Gerencia de Producción, Coordinador de Líneas de Apoyo	3.	Genera "Oficio" para solicitar líneas de apoyo y comunicar a: Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, Gerencia de Operación, Administración y Finanzas, Subgerencia de Recursos Humanos y Financieros.
Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios	4.	Comunica a la Coordinación de Líneas de apoyo la asignación de las órdenes de trabajo a las Líneas de apoyo.

EJECUCIÓN

Coordinador de Líneas de Apoyo.	5.	Vía sistema genera Salida de materiales para líneas de apoyo".
Supervisor de Fotomecánica y Transporte	6.	Realiza los cambios que se solicitaron a los materiales que se enviarán a línea de apoyo.
Coordinador de Líneas de Apoyo.	7.	Cuando los cambios no se realicen en IEPSA, solicitarlos a las líneas de apoyo a través de la Salida de materiales a líneas de apoyo y asegurarse que en los ejemplares muestra, plotters, archivos, etc. se encuentren especificados estos cambios.
Coordinador de Líneas de Apoyo	8.	Verifica que los materiales (papel, negativos, pliegos impresos, etc.) que se enviarán, se encuentren listos (procesos concluidos, identificados, retractilados, etc.) previa entrega a líneas de apoyo.
Coordinador de Líneas de Apoyo	9.	Se comunica vía telefónica a la Línea de Apoyo para confirmar lugar, fecha y hora en que serán entregados los materiales, así como el responsable de su recepción.
Coordinador de Líneas de Apoyo	10.	¿Las entregas de materiales son en parcialidades. ?



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 9 de 20

Coordinador de Líneas de Apoyo	11.	NO Entrega los materiales a línea de apoyo, y se registra en "Salida de Material a Líneas de Apoyo" (Sistema Integral) F-PR-03-01 Rev. 9, y/o "Salida de Material" F-PR-03-04 Rev. 9.
Coordinador de Líneas de Apoyo	12.	SI Coordina con el responsable de la línea de apoyo el día y la hora de las entregas restantes de material. Registra los datos de entregas en "Salida de Material a Líneas de Apoyo" (Sistema Integral) F-PR-03-01 Rev. 9, y/o "Salida de Material" F-PR-03-04 Rev. 9.
Coordinador de Líneas de Apoyo	13.	En caso de existir dudas, sobre el material entregado a la línea de apoyo recibe llamada vía telefónica, para aclarar dudas.
Coordinador de Líneas de Apoyo	14.	SI En caso de que se requiera alguna modificación en el material proporcionado a la línea de apoyo, informar a la Gerencia Comercial para recabar el Visto Bueno y/o aclaraciones de la Instancia.
Coordinador de Líneas de Apoyo.	15.	NO Inicia sus procesos de producción.
Línea de Apoyo	16.	Surgen dudas y/o aclaraciones sobre los procesos requeridos
Coordinador de Líneas de Apoyo	17.	Acuerda fecha y hora de la visita a las instalaciones de la línea de apoyo para aclarar dudas y dar seguimiento y Visto Bueno en planta. O bien, Si a criterio de la Coordinación de Líneas de Apoyo, es pertinente, realiza visita, dependiendo de la importancia del trabajo y los tiempos de entrega.
Coordinador de Líneas de Apoyo.	18.	Verifica las características de los ejemplares muestra que avalan la realización de los procesos asignados a las líneas de apoyo, anotando observaciones y/o correcciones en el formato Reporte de Visitas a Líneas de Apoyo.
Línea de apoyo	19.	Entrega a la Coordinación de Líneas de apoyo el producto terminado y los materiales proporcionados.
Coordinador de Líneas de Apoyo	20.	Una vez que se terminó el proceso requerido en línea de apoyo se realiza un muestreo del producto para su aprobación y liberación final: ¿El producto cumple con las especificaciones requeridas?
Líneas de apoyo	21.	SI Entrega producto terminado o producción en proceso en las instalaciones de la Instancia cuando así se le solicite o en otra línea de apoyo (procesos parciales) y/o Instancia según corresponda.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 10 de 20

Coordinador de Líneas de Apoyo.	22.	Recibe producto terminado y material. Revisa que el material propiedad de la Instancia (Negativos, CD, Archivos Electrónicos, Plotters, Láser, etc.) se encuentre en buenas condiciones antes de entregar al área de Fotomecánica.
Supervisor de Fotomecánica y Transporte	23.	Verifica los negativos y sus condiciones. Entrega al área de la Subgerencia Comercial los materiales proporcionados por la Instancia, sella y firma de entrega.
Supervisor de Producción	24.	Entrega producto terminado al Jefe de Embarques y la nota de remisión, junto con la liberación del producto.
Coordinador de Líneas de Apoyo	25.	NO. En caso de que el producto terminado no cumple con las especificaciones informa a la Gerencia Comercial y se identifica como producto no conforme, colocándole la etiqueta con punto rojo al continente.

CONTROL

Coordinador de Líneas de Apoyo	26.	Recibe material propiedad de la Instancia, en caso de no encontrarse en las condiciones originales se regresan a líneas de apoyo, para su corrección.
Coordinador de Líneas de Apoyo	27.	Genera acciones correctivas/preventivas para la solución del producto no conforme.

EVALUACION / MEJORA

Coordinador de Líneas de Apoyo	28.	Evalúa los indicadores del área y realiza el análisis del servicio de las líneas de apoyo, e informa a la Subgerencia de Adquisiciones / Innovación y Calidad.
--------------------------------	-----	--



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 11 de 20

SALIDA DE MATERIAL A LÍNEAS DE APOYO			
1	2	3	4
Fecha: 02/01/2006	Cantidad: 1,000	Se requiere: Producto final FORROS GRABADOS	# SALIDA DE MATERIAL
DATOS DE LA ORDEN DE PRODUCCIÓN			
Cliente: FCE	5	Título: 6	SOBRE EL ORIGEN DE LAS LENGUAS
O.T.: 7	Of. No. 8	Cantidad: 9	60
Proveedor: NEU PRESS (ISAIAS)	11	Fecha: 02/01/2006	10
Domicilio: PROSPERIDAD #52 ENCANTADO	12	300	
Persona responsable: 13		Telefono(s) 52	14
			68
ESPECIFICACIONES DEL TRABAJO A REALIZAR			
1000 ejemplares del libro ENSAYO SOBRE EL ORIGEN DE LAS LENGUAS, al tamaño de 13.50 x 21.00. Con 88 páginas texto impreso a 1/1 negro/negro sobre papel cultural 57x87 cms. de 90 grs. guarda impreso a 1/1 202/202 sobre papel galgo verjurado cuarzo de 61x90 de 120 grs. forro impreso a 3/0 186, 202 y negro sobre cartulina verjurado cuarzo de 70x100 de 250 grs. forro impreso 3/0 186, 202 y negro			
15			
Encuadenación Rústica Cosida POR SER NUEVA EDICIÓN NO MODIFICAR FECHA DE ENTREGA. PRODUCCIÓN: EL FORRO Y EL CUBREPOLVO LLEVARA GRABADO EL LOGO DE FCE 70 ANIVERSARIO EN ALTO RELIEVE DEBERA QUEDAR EN LA PARTE INFERIOR CENTRADO (EN LA 1ª DE FORROS).			
PROCESO(S) REQUERIDO(S)			
Grabado			
16			
MATERIAL ENTREGADO			
SE ENVÍAN:			
1- 1,160 FORROS			
2- 1,180 CUBREPOLVOS			
17			
SE ANEXA ORDEN DE TRABAJO			
Nota 1 Me comprometo a no realizar cambio alguno en los materiales, archivos, plotters, o cualquier otro que afecte las especificaciones solicitadas por IEPSA		Nota 2 Una vez recibido el material, tiene un plazo de 24 hrs. para informar si cumplen con las especificaciones para el proceso.	
19		18	
EDUARDO ZAVALA MORALES			
Entrega (nombre y firma)		Recibe (nombre y firma)	
20			
Coordinación de líneas de apoyo			

F-PR-03-01

Rev. 9

Rev. 16



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 12 de 20

Instructivo de llenado "SALIDA DE MATERIAL A LÍNEAS DE APOYO" F-PR-03-01 Rev. 9

Objetivo del formato:	Informa a línea de apoyo los procesos a realizar y la entrega de materiales.
Responsable de la elaboración:	Analista técnico / Supervisor de líneas de apoyo
Frecuencia:	Cada vez que entrega materiales.
Responsable de la revisión:	Coordinador de Líneas de Apoyo
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo
Forma de llenado:	Vía sistema y captura de datos.

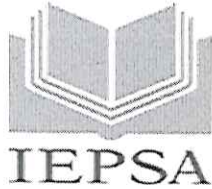
No	Elementos	Descripción
1	Fecha requerida	Anota la fecha como se indica en el "Oficio".
2	Cantidad	Registra el Tiro de la orden de trabajo
3	Producto final	Anotar el producto final a recibir por parte de la Línea de apoyo.
4	# de salida de material	Registra el número consecutivo al generar una salida de material.
5	Instancia	Vía sistema se registra el nombre de la Instancia.
6	Título	Vía sistema se registra el Título de la obra.
7	Orden de Trabajo	Vía sistema se registra la Orden de Trabajo de la obra.
8	No de oficio	Anota las siglas GP (son las siglas de Gerencia de Producción) /- - / es el número del "Oficio" 20__ el año en curso. Indicándolo de la siguiente manera "GP/- - /20__".
9	Cantidad	Vía sistema se anota el número de ejemplares requeridos en el "Oficio".
10	Fecha	Anota la fecha de acuerdo a la entrega de materiales proporcionados a línea de apoyo.
11	Proveedor	Anota el nombre de las líneas de apoyo que va a realizar dichos procesos.
12	Domicilio	Vía sistema se registra el domicilio en donde se encuentra ubicada la línea de Apoyo.
13	Persona responsable	Anota nombre de quien es el responsable de la coordinación de la obra.
14	Teléfono(s)	Vía sistema se registran los números telefónicos y/o fax.
15	Especificaciones	Vía sistema se registra como se indica en la "Orden de trabajo".
16	Procesos requeridos	Anota que tipo de procesos se van a realizar en la línea de Apoyo.
17	Material entregado	Se relaciona material que se entrega a la línea de apoyo.
18	Entrega (nombre y firma).	Anota el nombre del analista técnico/supervisor de líneas de apoyo y firma de entregado.
19	Recibe (nombre y firma)	Anota nombre de la persona que recibe el material en la línea de apoyo y firma de recibido.
20	Líneas de Apoyo	El Coordinador de Líneas de Apoyo firma de visto bueno.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 13 de 20



Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

1 miércoles, 17 de julio de 2019

SALIDA DE MATERIAL

ENTREGADO A:

2

O.T.

3

TITULO

4

MATERIALES:

5

OBSERVACIONES

6

Entrega

Recibe

7

Nombre y firma

Vo. Bo.

9

COORDINACION LINEAS DE APOYO

8

Nombre y firma
Me comprometo a no realizar
cambio alguno en los materiales,
archivos, plotters, o cualquier otro
que afecte las especificaciones
solicitadas por IEPSA

Rev.9.

F-PR-03-04



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 14 de 20

**Instructivo de llenado
"SALIDA DE MATERIAL"
F-PR-03-04 Rev. 9**

Objetivo del formato:	Controlar las salidas de material.
Responsable de la elaboración:	Analista Técnico / Supervisor de Líneas de Apoyo
Frecuencia:	Cada vez que entrega parcialidades la línea de apoyo.
Responsable de la revisión:	Coordinador de Líneas de Apoyo
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo
Forma de llenado:	Captura de datos.

No	Elementos	Descripción
1	Fecha	Anota la fecha en que se entrega el material.
2	Entregado a	Anota el nombre de la línea de apoyo.
3	Orden de Trabajo	Anota el número de la "Orden de trabajo".
4	Título	Anota el título de la(s) obra(s) que realizara la línea de apoyo.
5	Materiales	Describe de manera genérica los materiales que se entregan a la línea de apoyo.
6	Observaciones	Detalla los materiales que se entregan a la línea de apoyo así como cualquier aclaración importante en relación a los requerimientos de la Instancia.
7	Entrega	Anota el nombre y la firma de la persona que entrega el material
8	Recibe	Anota el nombre y la firma de la persona que recibe los materiales por parte de la línea de apoyo.
9	Visto Bueno	Anota el nombre y la firma de Visto Bueno del Coordinador de Líneas de Apoyo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 15 de 20

REPORTE DE VISITA A LINEAS DE APOYO

O.T.

1

NOMBRE DE LA LINEA DE APOYO:

2

FECHA DE VISITA:

3

PROCESOS CONTRATADOS:

4

PROCESOS SUJETOS A SUPERVISION Y SEGUIMIENTO DURANTE LA VISITA:

5

DESCRIPCION BREVE DE LAS ACCIONES REALIZADAS:

6

AVANCE:

7

OBSERVACIONES:

8

ACCIONES A TOMAR:

9

10

NOMBRE Y FIRMA DEL
VISITADO DE LA
LINEA DE APOYO

11

NOMBRE Y FIRMA DEL (OS)
VISITANTE(S) DE
IEPSA

Rev. 13

F-PR-03-08



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 16 de 20

**Instructivo de llenado
"Reporte de visita a líneas de apoyo"
F-PR-03-08 Rev. 13**

Objetivo del formato:	Contar con un documento ágil que permita supervisar y dar seguimiento a las órdenes de trabajo, turnadas a las líneas de apoyo.
Responsable de la elaboración:	Analista técnico / Supervisor de Líneas de Apoyo
Frecuencia.	Variable, a petición de la línea de apoyo o cuando lo considere pertinente la Coordinación de Líneas de Apoyo, para lo cual se apoyará en la información obtenida vía telefónica del formato F-PR-03-04 Rev. 9.
Responsable de la revisión:	Coordinador de Líneas de Apoyo.
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo.
Forma de llenado:	Manual

No	Elementos	Descripción
1	No. de las órdenes de trabajo asignadas.	Anota en forma consecutiva el número de las órdenes de trabajo asignadas.
2	Línea de apoyo	Anota el nombre o razón social de la línea de apoyo.
3	Fecha de visita	Anota la fecha en que se lleva a cabo la visita.
4	Procesos contratados	Describe brevemente, pero en forma completa los procesos a los cuales se comprometió efectuar la línea de apoyo.
5	Procesos sujetos a supervisión y seguimiento.	En este rubro se describirán los procesos sujetos a supervisión en el momento de la visita
6	Descripción de las acciones realizadas	Anota brevemente las actividades de supervisión realizadas por orden de trabajo, de acuerdo a las características solicitadas por la Instancia.
7	Avance.	Anota de manera porcentual el avance que a su criterio observó en cada orden de trabajo.
8	Observaciones	Se describen aquellas situaciones y/o procesos que presenten desviaciones o problemas
9	Acciones a tomar	Describe las acciones a realizar previamente acordadas con la persona visitada.
10	Nombre y firma del visitado de la línea de apoyo.	Anota el nombre y obtiene la firma de la persona visitada.
11	Nombre y firma de los visitantes de IEPSA.	Anota el nombre y estampa su firma la persona que efectuó la visita por parte de IEPSA.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 17 de 20



IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO, S. A. DE C. V.

DEL 01 - ENERO - 2019 AL 31 ENERO - 2019

11

RESULTADO DE EVALUACION DE LINEAS DE APOYO

Fecha	O. T.	Título	# de Oficio	Cantidad Ejemplares	Cantidad Evaluación	Calidad	Servicio	Tiempo	Líneas de Apoyo	Observaciones
07-ene-19	4004	CERTIFICADO DE BAJA EMISIÓN DE CONTAMINANTES CON HOLOGRAMA INTEGRADO	GP/213/2019	1,000,000 Max 400,000 Min	SI	✓	✓	✓	IMPRESORA SILVAFORM	Se realizaron entregas parciales de acuerdo a lo que solicita el cliente
12-ene-19	4016	LIBRO "FORMACIÓN CÍVICA 4º GRADO"	GP/217/2019	2,629,000	NO	×	×	×	TALLERES GRAFICOS DE MEXICO	No cumple con las especificaciones de calidad de la aplicación bamiz U. V. brillante, como consecuencia retrasó en entregas de material, El servicio de atención tanto operacional como administrativo fue mas que malo
18-ene-19	4025	HOJA SUAJADAS	CLA/002/2019	17,990	SI	✓	✓	✓	FELIPE DE JESUS MORENO MENDOZA	N / A
20, 24 -ene- 2019	4114	CUESTIONARIO DE CONTEXTO PARA ALUMNOS PLANEA 3º DE SECUNDARIA DÍA 1	CLA/011/2019	1,262,000	SI	✓	✓	✓	NAXFRA	N / A
31-ene-19	4030 - 4090	PROYECTO DE INEE (VARIAS ORDENES)	GP/308/2019	814	SI	✓	✓	✓	SERVIACON	N / A

REV. 6

F-PR-03-09



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 18 de 20

Instructivo de llenado
“Resultado de Evaluación de Líneas de Apoyo”
F-PR-03-09 Rev. 6

Objetivo del formato:	Mantener informada al área de adquisiciones sobre los resultados de las evaluaciones, en relación a los diversos procesos contratados con las líneas de apoyo.
Responsable de la elaboración:	Analista técnico / Supervisor de Líneas de Apoyo
Frecuencia.	Mensual.
Responsable de la revisión:	Coordinador de Líneas de Apoyo.
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo.
Forma de llenado:	PC.

No	Elementos	Descripción
1	Fecha	Registra la fecha en que se proporcionó el servicio por parte de la Línea de Apoyo.
2	Orden de Trabajo	Anota el número de la Orden de Trabajo que corresponde.
3	Título	Registra el Título de la Orden de Trabajo
4	No. Oficio	Registra el oficio de adjudicación.
5	Cantidad. Corresponde al mínimo/máximo solicitado.	Anotar la palabra “ si ” o ✓ cuando se cumple con este concepto y anota la palabra “ no ” o ✗ cuando la evaluación es negativa.
6	Calidad	Anotar la palabra “ si ” o ✓ cuando se cumple con este concepto y anota la palabra “ no ” o ✗ cuando la evaluación es negativa.
7	Servicio.	Anotar la palabra “ si ” o ✓ cuando se cumple con este concepto y anota la palabra “ no ” o ✗ cuando la evaluación es negativa.
8	Tiempo	Anotar la palabra “ si ” o ✓ cuando se cumple con este concepto y anota la palabra “ no ” o ✗ cuando la evaluación es negativa.
9	Línea de Apoyo	Anota el nombre o razón social de la línea de apoyo.
10	Observaciones	En este espacio se describirá brevemente cualquier comentario importante derivado de la evaluación a los diversos conceptos de cantidad, calidad, servicio, tiempo.
11	Mes	Anota el periodo de la fecha sujeta a evaluación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 19 de 20

10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR ⁽¹⁾

Todos somos clientes y a la vez proveedores de otros procesos, ya que tal como necesitamos de otras áreas para llevar a cabo correctamente nuestro trabajo, el resultado de nuestra labor, a su vez, es la materia prima para otros procesos.

Por ello, el servicio que les brindamos a nuestros clientes internos es tan importante como el que les proporcionamos a nuestros clientes externos, ya que **para que el cliente externo esté satisfecho, debe estar satisfecho el cliente interno.**

De esta forma, **todas las áreas requerimos trabajar con el Enfoque Cliente-Proveedor**, es decir, con el objetivo de satisfacer a nuestro cliente, sea interno o externo, ya que nuestro trabajo *siempre* impactará en el resultado final de otras áreas.

Particularmente, cada área podrá consultar y/o actualizar quiénes son sus clientes internos y externos para cada uno de sus procesos, en el **Manual de Gestión de la Calidad de IEPSA.**

11.- RECOMENDACIONES DE INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN

Se deberá incorporar las recomendaciones preventivas definitivas, emitidas por Instancias de fiscalización con el fin de evitar recurrencia en las observaciones determinadas.

12. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.

De conformidad con el "ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de Noviembre del 2016 y reformado el 5 de Septiembre del 2018".

Todos los servidores públicos tenemos la obligación de contribuir a la actualización y mejoramiento continuo del Control Interno Institucional.

El Control Interno Institucional es el conjunto de medios, mecanismos o procedimientos del cual **todos somos responsables**, que tienen el propósito de:

1. Conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales
2. Obtener información confiable y oportuna,
3. Cumplir con el marco jurídico, y
4. Evitar pérdidas o daños al erario federal.

Para continuar lográndolo, es responsabilidad de todos los que laboramos en IEPSA:

1. **Conocer** el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Conducta de la entidad, el Manual de Bienvenida y los **manuals, procedimientos e instructivos** que rijan nuestro trabajo.
2. **Llevar a cabo nuestras actividades tal como se describe en ellos**, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos, dentro del Marco Jurídico aplicable;
3. **Asegurarse de que la información que generemos sea confiable y oportuna**, para seguir propiciando el adecuado rendimiento de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como entidad paraestatal; y
4. **Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área**, a fin de prevenir la realización de los riesgos que puedan afectar el logro de los Objetivos o causar daños al erario federal.

(1) ISO 9001:2015 – numeral 0.2 "Principios de la gestión de la calidad"; numeral 5.1.2 "Enfoque al cliente"; numeral 5.3 "Roles, responsabilidades y autoridades en la organización", inciso "d".



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 20 de 20

12.1. – OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INTERVENIR EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

Llevar acabo la administración de riesgos de cada una de las actividades que se realizan de acuerdo a la función para determinar lo siguiente:

1. Identificar los riesgos de acuerdo a la magnitud del impacto y frecuencia de ocurrencia.
2. Llevar a cabo las actividades de control para la administración adecuada de los riesgos.

12.2.- OBLIGACIÓN DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BAJA DEL PERSONAL.

Todos los servidores públicos responsables de cada área tienen la obligación de informar por oficio o por correo electrónico a la Coordinación de Informática y al Departamento de Recursos Humanos, la cancelación de los accesos a los sistemas internos del personal que causa baja de IEPSA.

13. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS.

Ninguno.

14.- ANEXOS.

Ninguna.