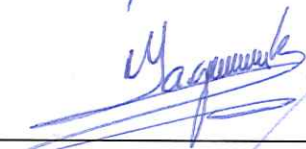


MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
M-SC-01

Página 1 de 52

Cuadro de identificación del documento.

Título:	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Elaboró:	Lcda. Raquel Reséndiz Martínez Analista Técnico	
Revisó:	Lic. Juan Carlos Camacho Tufiño. Coordinador Innovación y Calidad	
Aprobó:	C.P. María del Socorro Laguna Brindis. Gerente de Operación, Administración y Finanzas	
	Lic. José Alfredo Pacheco López. Gerente Comercial	
	Ing. Lidia Pérez Serafín. Gerente de Producción	
Autorizó emisión:	Lcda. Aidee Rodríguez Ortega Directora General	
Fecha de revisión:	31 de Julio de 2026	
Resguardo:	Coordinación de Innovación y Calidad.	

FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO

(F-MSC-01-01) Registro de las salidas no conformes de los procesos. Rev. 0

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 2 de 52

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
ORGANIGRAMA.....	4
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	8
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	13
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	13
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	13
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto.....	13
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	14
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).....	18
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.....	18
5. LIDERAZGO.....	20
5.1 Liderazgo y compromiso.....	20
5.2 Política.....	22
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	23
6. PLANIFICACIÓN.....	34
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	35
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	35
6.3 Planificación de los cambios.....	36
7. APOYO.....	37
7.1 Recursos.....	37
7.2 Competencia.....	37
7.3 Toma de conciencia.....	38
7.4 Comunicación.....	38
7.5 Información documentada.....	39
8. OPERACIÓN.....	40
8.1 Planificación y control operacional.....	40
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	40
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	41
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	41
8.5 Producción y provisión del servicio.....	42
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	42
8.7 Control de las salidas no conformes.....	43
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	44
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	45
9.2 Auditoría interna.....	46
9.3 Revisión por la dirección.....	47
10. MEJORA.....	48
10.1 Generalidades.....	48
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	48
10.3 Mejora continua.....	49
11. ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR.....	50
12. ANEXOS.....	50
13. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.....	51

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 3 de 52

INTRODUCCIÓN.

Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V. (IEPSA) ofrece a la Secretaría de Educación Pública, a las Entidades y Dependencias del Sector Federal y al mercado de la industria gráfica libros en pasta blanda o dura, folletos, revistas, dípticos, trípticos, etc. Los clientes de IEPSA son en su mayoría Instituciones del Sector Público, en especial del sector educativo y comparten con nosotros su gran responsabilidad y compromiso social con la educación de niños, adultos, indígenas y las familias más necesitadas de la República Mexicana. Imprimir libros es una actividad noble que apoya esta causa. La calidad de los mismos permitirá al usuario final un mejor aprovechamiento del material y de sus clases y los recursos que destina el gobierno a estos programas estarán respaldados de nuestra parte por el cumplimiento de las características requeridas.

Misión.

“Somos una empresa paraestatal, con recursos propios para su funcionamiento, sectorizada a la Secretaría de Educación Pública del Gobierno Federal; dedicada a las artes gráficas en el ramo de impresión y encuadernación de publicaciones de tipo cultural, educativo y técnico. Que fomenta la cultura y satisface las necesidades de las diferentes Instancias del Gobierno Federal mediante el cumplimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad”.

Visión.

“Aspiramos a ser una empresa modelo y competitiva en el ramo de las artes gráficas, que apoye los requerimientos de las diferentes Instancias dedicadas a la educación y la cultura, en una relación permanente con accionistas, trabajadores y proveedores”.

Valores y Principios

Definir y difundir una cultura organizacional es una manera en la cual la gente busca un propósito común y un desempeño superior.

La cultura de la empresa tiene normas de comportamiento congruentes con sus valores y creencias; de esta forma todo el personal sabe qué acciones son permitidas y cuales merecen ser rechazadas, también ésta cultura da sentido al trabajo y encamina los esfuerzos hacia el rumbo fijado en la Visión de la empresa, tan es así que se cuenta con un Código de Conducta de las personas servidoras públicas de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

IEPSA tiene los principios que aplican las personas servidoras públicas en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función:

- | | | | | |
|-----------------|--------------|-------------------|--------------|---------------|
| - Legalidad | - Eficiencia | - Eficacia | - Honradez | - Disciplina |
| - Imparcialidad | - Lealtad | - Profesionalismo | - Integridad | - Objetividad |

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 4 de 52

En IEPSA imperan los siguientes valores:

- | | | |
|------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| - Interés público | - Igualdad y no discriminación | - Respeto a los derechos humanos |
| - Equidad de género | - Respeto | - Entorno cultural y ecológico |
| - Cooperación | - Liderazgo | - Transparencia |
| - Rendición de cuentas | - No al acoso | - No a la corrupción |

REFERENCIA.

Código de Conducta de las personas servidoras públicas de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

ORGANIGRAMA.

A continuación se representa la estructura orgánica vigente de la empresa, mediante el organigrama siguiente:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

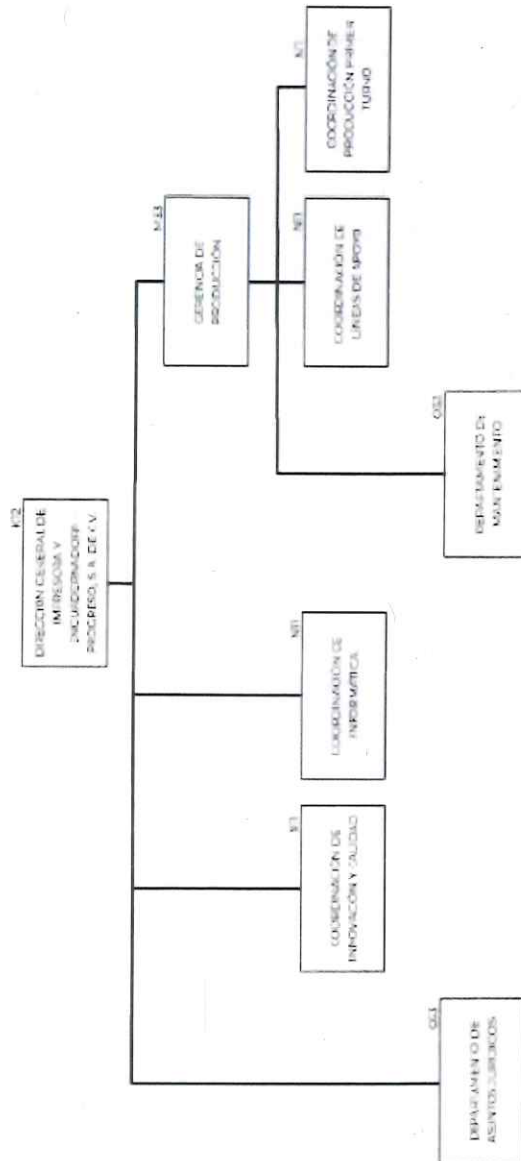
Página 5 de 52

ORGANIGRAMA

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

01 DE ENERO DE 2025

Página 1 de 3



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

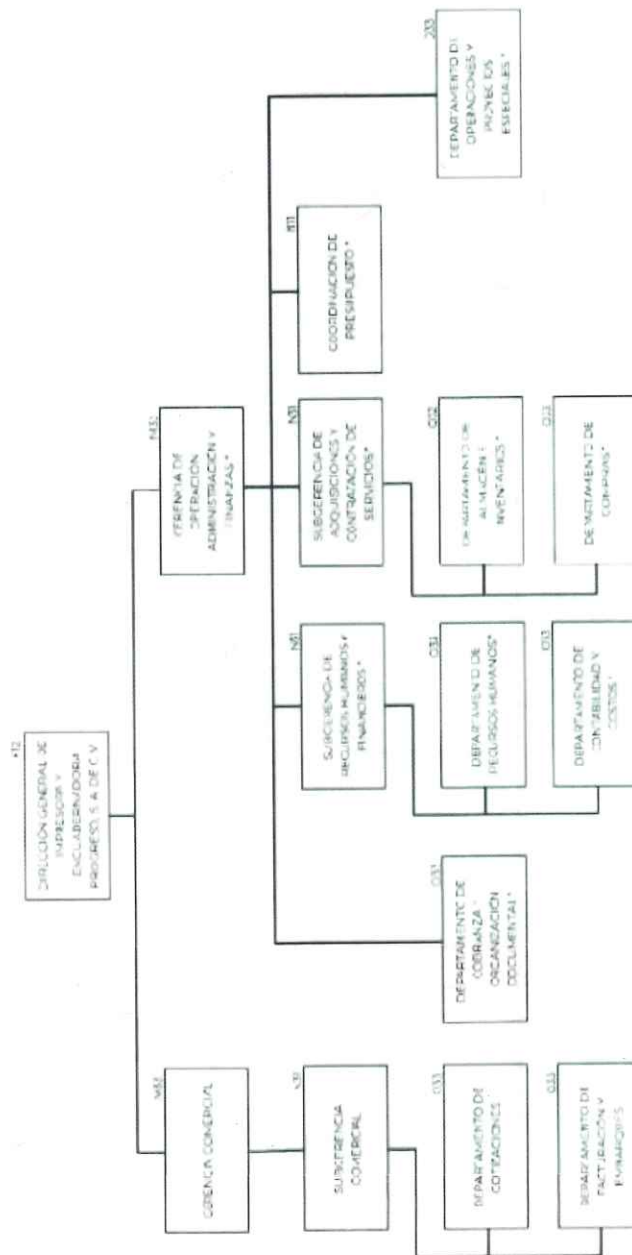
Página 6 de 52

Página 2 de 3

ORGANIGRAMA

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

01 DE ENERO DE 2026

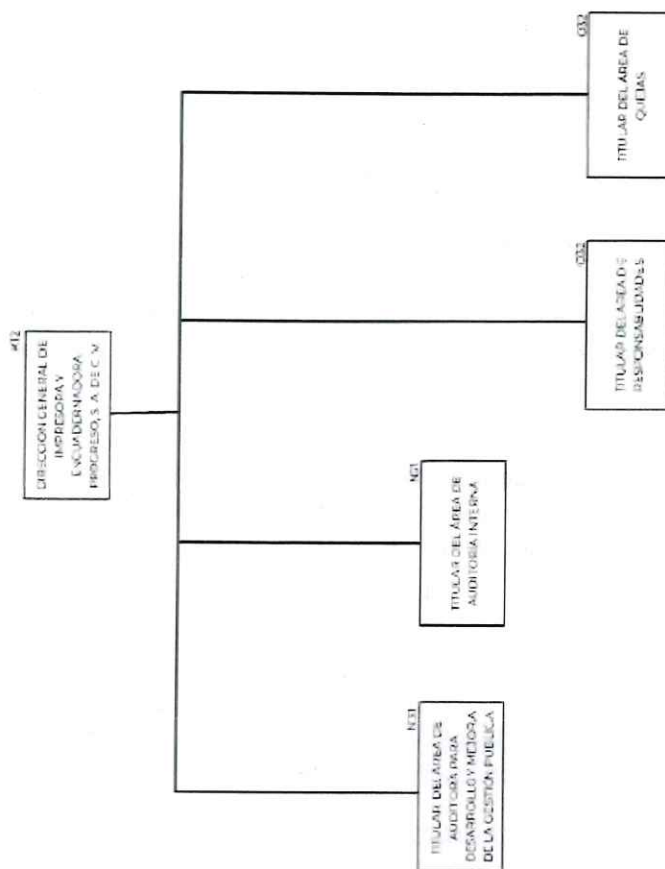


* Fuente de Designación Directa

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	M-SC-01 Página 7 de 52
--	----------------------------------

Página 3 de 3

ORGANIGRAMA
IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO, S. A. DE C. V.
01 DE ENERO DE 2026



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 8 de 52

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La plantilla de personal que integra la empresa está conformada por colaboradores organizados en: Dirección General, Gerencias, Subgerencias, Coordinaciones y Jefaturas de Departamento cuyas funciones y atribuciones se describen en el Manual de Organización de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V., disponible en la Normateca Interna Institucional (https://www.iepsa.gob.mx/Normateca/Manual_organizacion_IEPSA.pdf).

DIRECCIÓN GENERAL

El objetivo principal es dirigir la encuadernación, distribución y suministro de materiales impresos de contenido educativo, artístico y cultural, cumpliendo con los objetivos alineados al Plan Nacional de Desarrollo, relacionados con la promoción de la educación y el desarrollo de una economía competitiva y generadora de empleos.

GERENCIA DE OPERACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El objetivo es administrar el aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales y de las tecnologías informáticas de la entidad, conforme a las disposiciones normativas aplicables, así como coordinar los procesos de subcontratación de servicios a fin de que la empresa logre la misión, objetivo y metas institucionales y sectoriales, alcanzando su desarrollo económico y productivo.

GERENCIA COMERCIAL

El objetivo es coordinar las actividades de la fuerza de ventas, los planes y de comercialización y mercadeo, a fin de lograr el posicionamiento de la empresa, con base en las políticas establecidas para la promoción, distribución, venta de productos y servicios.

GERENCIA DE PRODUCCIÓN

El objetivo es dirigir la fabricación de los productos y servicios ofrecidos por IEPSA, satisfacer los requisitos solicitados por los clientes y superar los estándares de calidad establecidos por las normas y disposiciones aplicables, promoviendo el uso de tecnología de punta que a su vez motive al personal a trabajar y desarrollar los procesos productivos en un ambiente de mejora continua.

COORDINACIÓN DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

El objetivo es establecer, administrar y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) las medidas de seguridad e higiene y atender los requerimientos de otros organismos, a fin de lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable y la calidad en las actividades de IEPSA.

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

En el presente Manual de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V. (IEPSA) se registra un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa, que se desarrolla, mejora y mantiene de acuerdo a los requerimientos de la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Y con su equivalente nacional norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015. Con ello demuestra su capacidad

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 9 de 52

de proporcionar productos que satisfagan los requisitos de sus clientes, los legales y reglamentarios aplicables y aspirar a aumentar la satisfacción de todas nuestras partes interesadas.

El Sistema de Gestión de la Calidad está conformado por un conjunto de normas internas, procedimientos y manuales que se encuentran de manera documental en la oficina de la Coordinación de Innovación y Calidad donde: Se identifican los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad y la secuencia e interacción de los mismos.

Los procedimientos e instructivos de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad determinan:

- La identificación de las etapas de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.
- Los criterios y métodos documentados necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, y que a través de ellos se definen los mecanismos para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de éstos.

La Dirección General a través de sus Gerencias proporciona los recursos y la información necesaria para la realización de la operación de la empresa y el seguimiento a los procesos.

La Gerencia de Operación, Administración y Finanzas es la encargada de administrar los recursos humanos y financieros de la empresa. La información requerida en cada proceso es definida por los responsables y documentada a través de los procedimientos e instructivos de trabajo.

Las actividades son coordinadas por las diversas áreas de las Gerencias para dirigir y controlar los procesos internos y externos (estos últimos dentro de IEPSA son conocidos como Líneas de Apoyo, con sus respectivos procedimientos) de acuerdo a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Elementos de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad:**Proceso de Gestión de la Calidad.**

- P-DG-01 Revisiones Gerenciales.
- P-SC-01 Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- P-SC-02 Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad.
- P-SC-03 Auditorías Internas.
- P-SC-04 Seguimiento de Satisfacción al Cliente.
- Comités Institucionales.

Proceso Administrativo de Apoyo

- P-AL-01 Almacén e Inventarios.
- P-CO-05 Facturación.
- P-RH-01 Reclutamiento y Selección de Personal.
- P-RH-02 Capacitación.
- P-RH-03 Nómina.
- P-CN-01 Registro de Operaciones.
- P-CN-02 Cuentas por pagar.
- P-CN-03 Determinación del Costo de Producción.
- P-CN-04 Bancos.
- P-CN-05 Fondo fijo de Caja.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 10 de 52

- P-CN-06 Conteo físico y Valuación de Inventario.
- P-CN-09 Cobranza.
- P-PS-01 Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto.
- P-PS-02 Suficiencia Presupuestal y Presupuesto Comprometido.
- P-PS-03 Presupuesto Devengado.
- P-PS-04 Presupuesto ejercido y pagado.
- P-MA-01 Mantenimiento Preventivo.
- P-MA-02 Mantenimiento Correctivo.
- P-IN-04 Mesa de Ayuda TIC.
- Manuales Administrativos de Aplicación General emitidos por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- Normas Internas Administrativas.

Proceso Comercial y Prestación del Servicio.

- P-CO-01 Gestión, Revisión y Seguimiento del pedido.
- P-CO-02 Entrega del Producto Terminado.
- P-CO-06 Ventas y Atención Institucional.

Proceso de Producción.

- P-PL-01 Planeación y Control de la Producción.
- P-PR-01 Control, Seguimiento y Medición del Proceso y Producto.
- P-PR-02 Control de Producto no conforme.
- P-PR-03 Líneas de Apoyo.
- P-SC-05 Seguimiento al Producto.

Subprocesos de Producción y Prestación del Servicio.

Los clientes solicitan una cotización y una vez aceptada, nos entregan materiales (archivos digitales, muestras, originales mecánicos y/o negativos) e iniciamos la producción de ejemplares a través de los subprocesos siguientes:

- Pre-prensa: Digitalización de imágenes, pruebas para visto bueno, imposición y salida de negativos.
- CTP (Directo a placas): Generación de placas sin necesidad de generar negativos. En forma directa se transfiere la información de un archivo digital a una placa.
- Fotomecánica: Formación de plantillas de negativos y las pruebas requeridas a partir de los mismos.
- Transporte: Transformación de imagen de un negativo a una lámina pre sensibilizada.
- Impresión: Impresión de pliegos en máquinas planas, rotativa o digital.
- Vibrado: Acomodo de pliegos.
- Corte: Corte de hojas por secciones.
- Doble: Doble de pliegos.
- Alce: Compaginación de pliegos doblados.
- Encuadernación: Pasta blanda, dura o engrapado.
- Laminado: Adhesión de acabado plástico de forros o cubiertas.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 11 de 52

Para ejemplares en encuadernación blanda se desarrollan los siguientes subprocesos:

- Fresado y rustica cosida;
- Forrado;
- Corte trilateral.

Para ejemplares en encuadernación pasta dura se desarrollan los siguientes subprocesos:

- Pegado de guardas, costura y encolado;
- Pegado de fuerza y cabezada;
- Elaboración de carteras;
- Encaje.

Para ejemplares en engrapado se desarrollan los siguientes procesos:

- Engrapado;
- Corte Trilateral.

Para el cuidado del producto terminado se desarrollan los siguientes procesos:

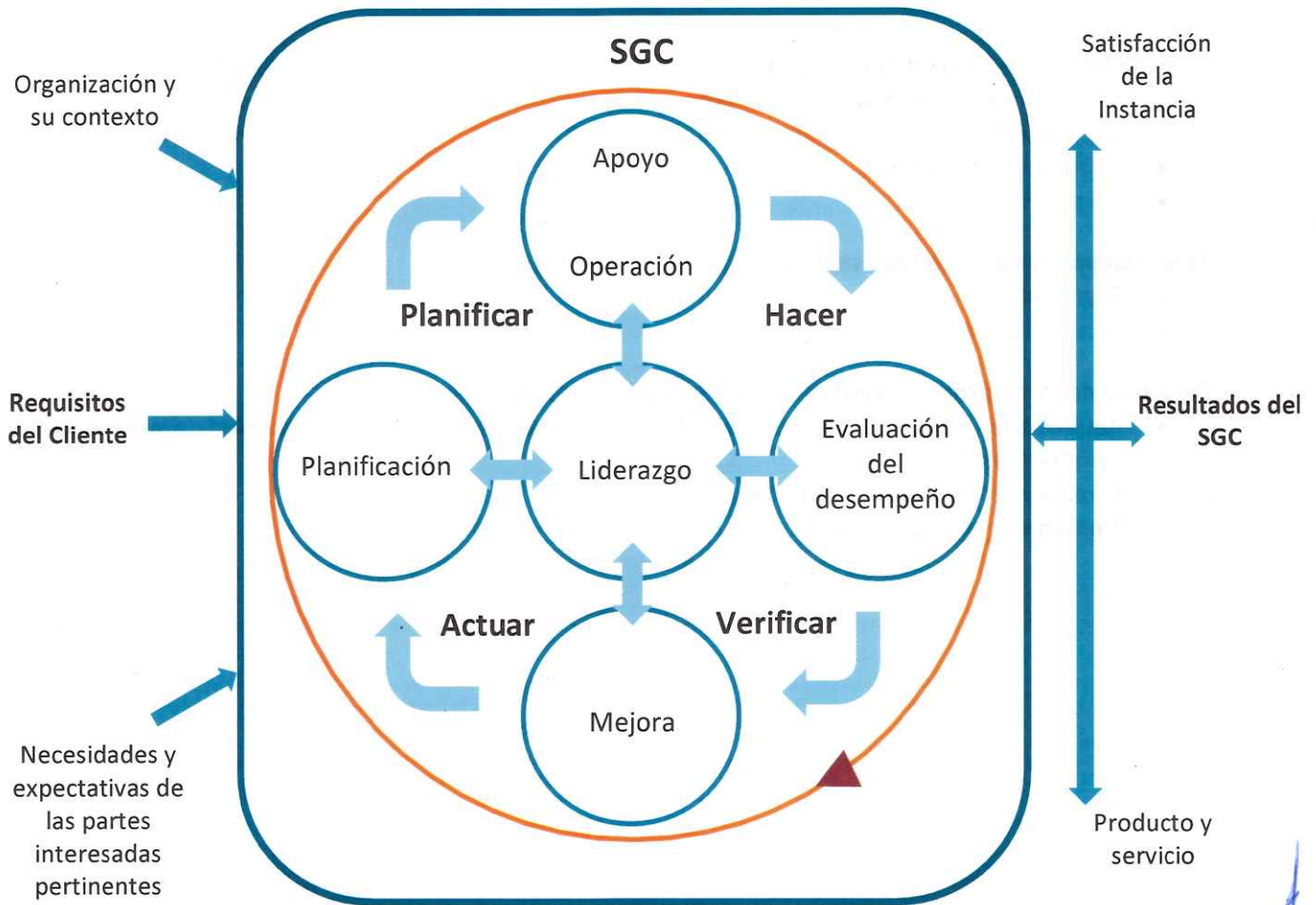
- Retractilado: Colocación de una película stretch a los ejemplares para una mejor presentación y conservación;
- Empaque: Protección de ejemplares;
- Embarque y entrega al cliente.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 12 de 52

Representación gráfica de la estructura de la norma internacional ISO 9001:2015. Con el ciclo PHVA



El ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) puede describirse brevemente como sigue:

Planificar: Establecer los objetivos del sistema, sus procesos, los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente así como las políticas de la Organización, e identificar y abordar los riesgos y oportunidades;

Hacer: Implementar lo planificado;

Verificar: Realizar el seguimiento (cuando sea aplicable), la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados;

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 13 de 52

Actuar: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

La norma ISO 9001:2015 se basa en los principios de la Gestión de la Calidad descritos en la norma mexicana **NMX-CC-9000-IMNC-2015**.

Los principios de la Gestión de la Calidad son:

- Enfoque al cliente y partes interesadas (internas y externas);
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

Para el correcto uso de este manual es necesario consultar las siguientes normas:

NMX-CC-9000-IMNC-2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de marzo de 2016. Esta norma proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuada de la norma internacional ISO 9001:2015.

NMX-CC-9004-IMNC-2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de Gestión de la Calidad. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 2010. Esta norma proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requerimientos de la norma internacional ISO 9001:2015.

NMX-CC-19011-IMNC-2012. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión. Esta norma proporciona orientación sobre la gestión de un programa de auditoría al Sistema de Gestión de la Calidad.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma Mexicana **NMX-CC-9000-IMNC-2015** Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.**4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto.**

Impresora y Encuadernadora Progreso, S. A. de C. V., debe observar la normatividad aplicable a la Administración Pública Federal, así como de una Sociedad Anónima de Capital Variable; además de estar sujeta a las disposiciones de las autoridades fiscales (Secretaría de Hacienda y Crédito Público), laborales (Secretaría del Trabajo y Previsión Social), de seguridad social (Instituto Mexicano del Seguro Social), ambientales (Secretaría de Medio Ambiente de la Ciudad de México, Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales), de Protección Civil y Sanitarias (Secretaría de Salud), entre otras.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 14 de 52

De acuerdo con lo dispuesto por la adenda 1:2024¹, la Entidad considera que el cuidado del medio ambiente es importante para el contexto de la Organización; ya que por un lado se compra papel de oficina con cierto porcentaje de reciclaje, tarimas de bosques controlados y que cuenten con la certificación internacional ISPM 15 (Norma NIMF-15). Así mismo, se cumple con las normas ambientales como el Informe de Desempeño Ambiental ante la Secretaría del Medio Ambiente de la Ciudad de México, la Cédula de Operación Anual ante la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales Federal y auditorías ambientales voluntarias.

Para conocer el contexto tanto interno como externo de la Entidad, la Alta Dirección lleva a cabo reuniones de asuntos relevantes con sus áreas operativas y administrativas con la finalidad de que la estructura orgánica que conforma IEPSA, exponga y dé a conocer los temas de mayor relevancia en cuanto a posibles riesgos que comprometan tanto a la operación interna como la externa de la Entidad. Dichas reuniones las podrá llevar a cabo al menos dos veces por año o cuando la Alta Dirección lo disponga.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Con la finalidad de proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente además de los legales y reglamentarios aplicables, se determinan las partes interesadas internas y externas sus necesidades y/o expectativas que son pertinentes para el Sistema de Gestión de la Calidad de IEPSA y los requisitos pertinentes que debe cumplir la Entidad, donde va intrínsecamente la importancia de la protección del medio ambiente, tanto para cumplir la normatividad local y federal vigente, así como el cuidado del mismo.

¹Enmienda, conocida como **ISO 9001:2015/Amd 1:2024**, exige a las organizaciones evaluar y abordar activamente las implicaciones del cambio climático en sus actividades y en la planificación estratégica. Febrero 2024.

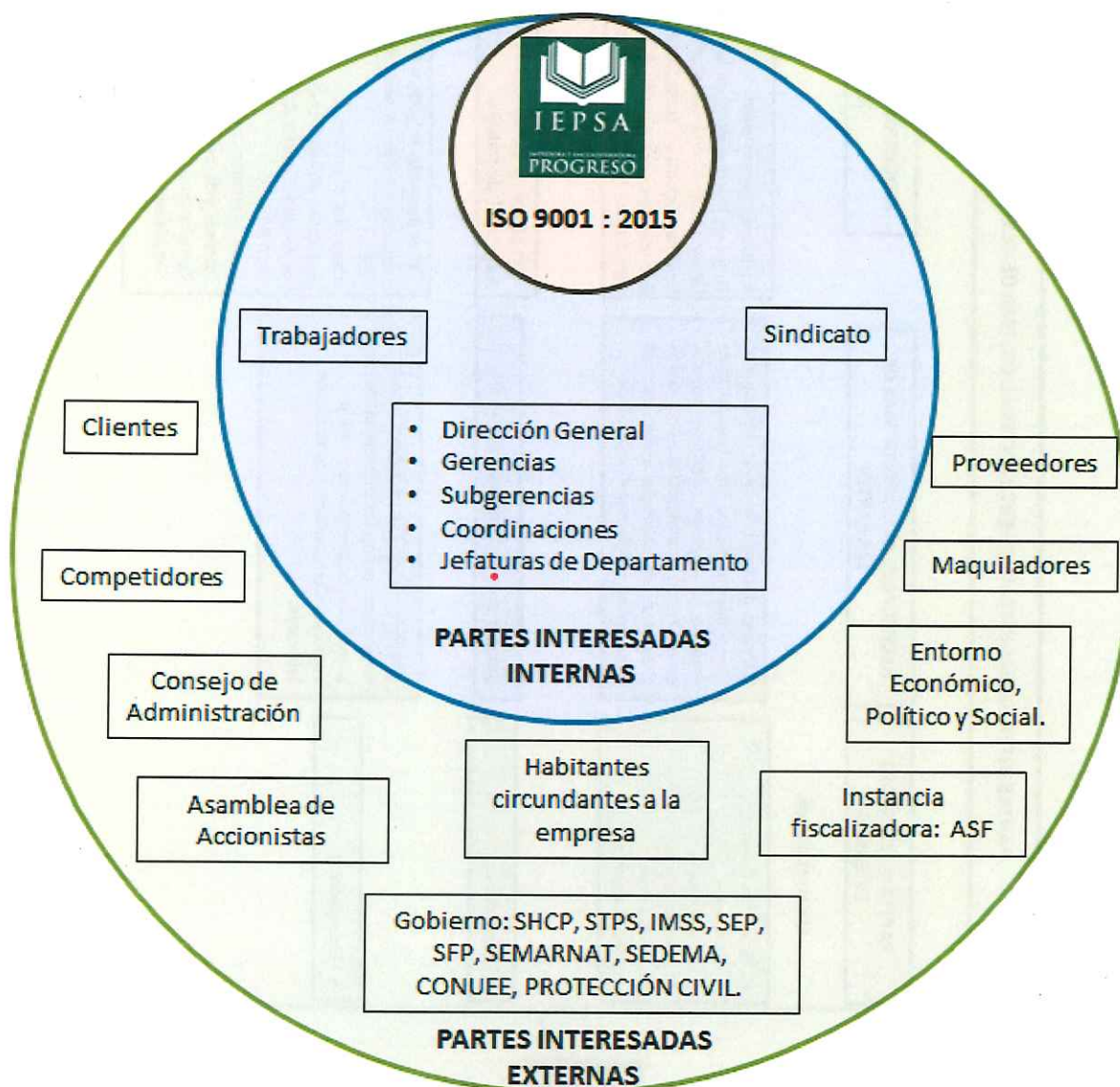
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 15 de 52

Representación gráfica de las partes interesadas para el Sistema de Gestión de la Calidad

PARTES INTERESADAS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

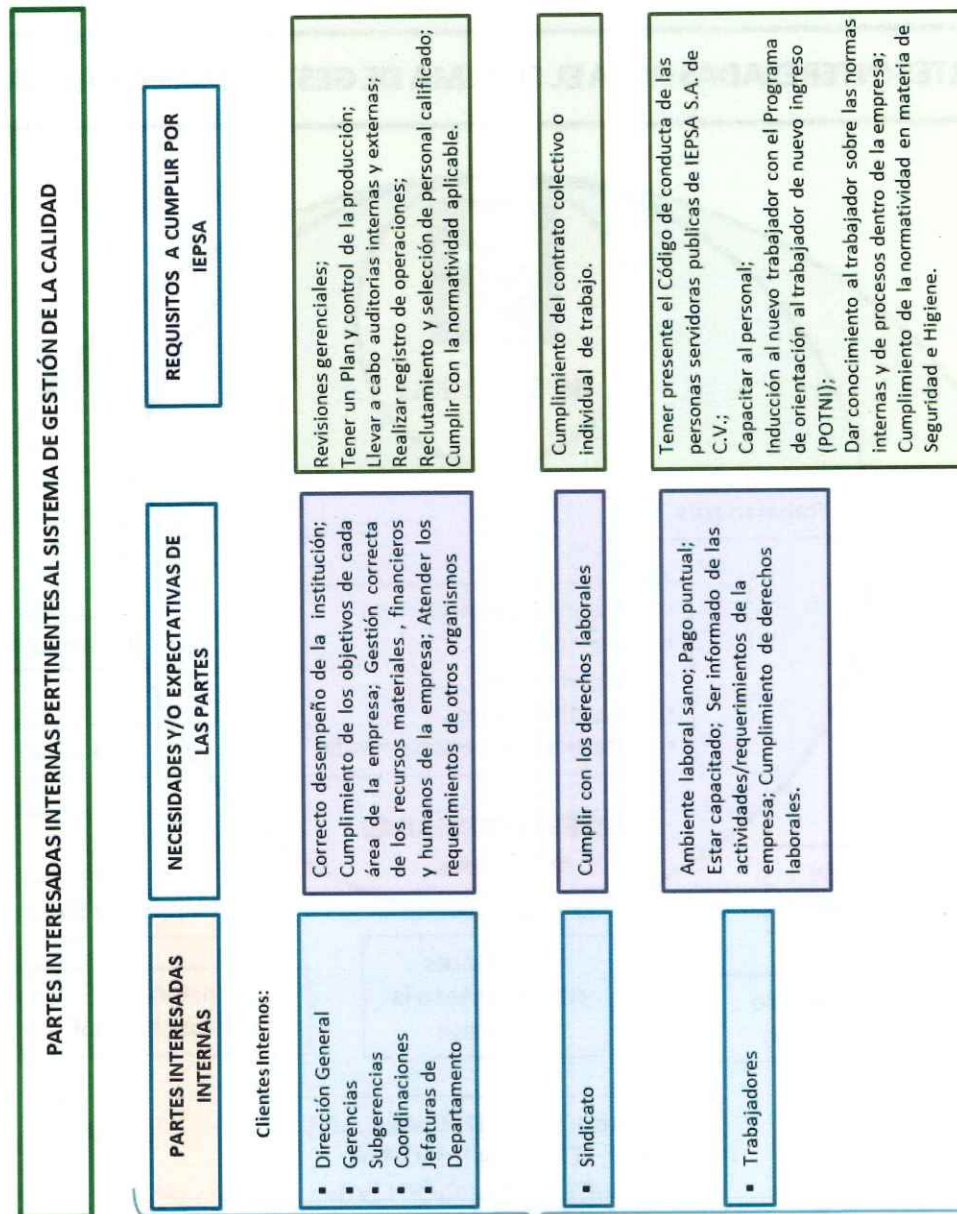


MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 16 de 52

Mapa conceptual de las partes interesadas internas pertinentes para el SGC con sus necesidades y/o expectativas así como los requisitos a cumplir por la empresa



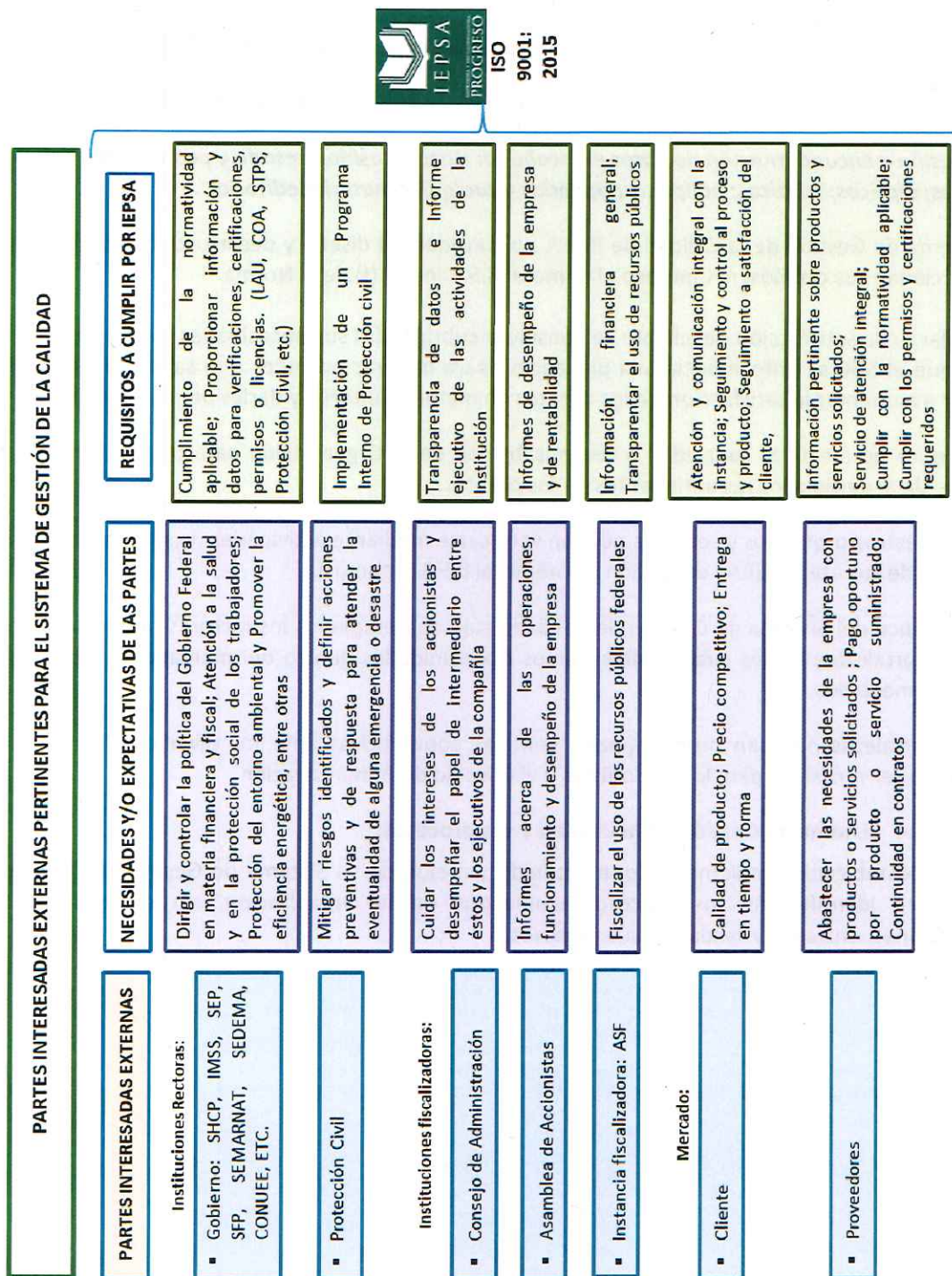
ISO
9001:
2015

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 17 de 52

Mapa conceptual de las partes interesadas externas pertinentes para el SGC con sus necesidades y/o expectativas así como los requisitos a cumplir por la empresa



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 18 de 52

El Sistema de Gestión de la Calidad establece los procedimientos a seguir y el desarrollo de actividades documentadas, con la finalidad de proporcionar datos confiables, demostrar la efectividad del propio sistema; de igual forma dar los resultados esperados a las partes interesadas internas y externas.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El alcance del Sistema de Gestión de la calidad de IEPSA incluye a los procesos y subprocesos definidos para:

“Impresión y encuadernación de libros en acabado: rústico cosido, fresado y pasta dura; revistas; folletos; carteles; dípticos; trípticos; polípticos; agendas y cualquier material editorial”.

El Sistema de Gestión de la Calidad de IEPSA no considera el diseño y desarrollo, debido a que los clientes proporcionan sus diseños, ni tampoco el numeral 8.5.1 inciso (f) de la Norma.

Al hablar de la satisfacción del cliente se considera cubrir todas sus necesidades y expectativas, esto quiere decir que el SGC se enfoca hacia una planeación para integrar opciones que satisfagan sus necesidades y aspirar a aumentar la satisfacción de los clientes en materia editorial y darles un plus adicional.

Lo anterior no afecta la capacidad o responsabilidad de la Organización para proporcionar el producto o servicio de acuerdo a los requerimientos de los clientes.

Todos nuestros productos y servicios pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición en cada una de sus etapas. (Con excepción del numeral 8.5.1 inciso (f)).

En el alcance del Sistema de Gestión de Calidad están contemplados los factores internos que representan nuestra fortaleza y en los cuales encontramos oportunidades dentro del mercado de las artes gráficas al cual pertenecemos.

Dichas fortalezas nos han proporcionado ventajas competitivas ante los diversos clientes que nos han permitido ser rentables para los Accionistas y el Consejo de Administración.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

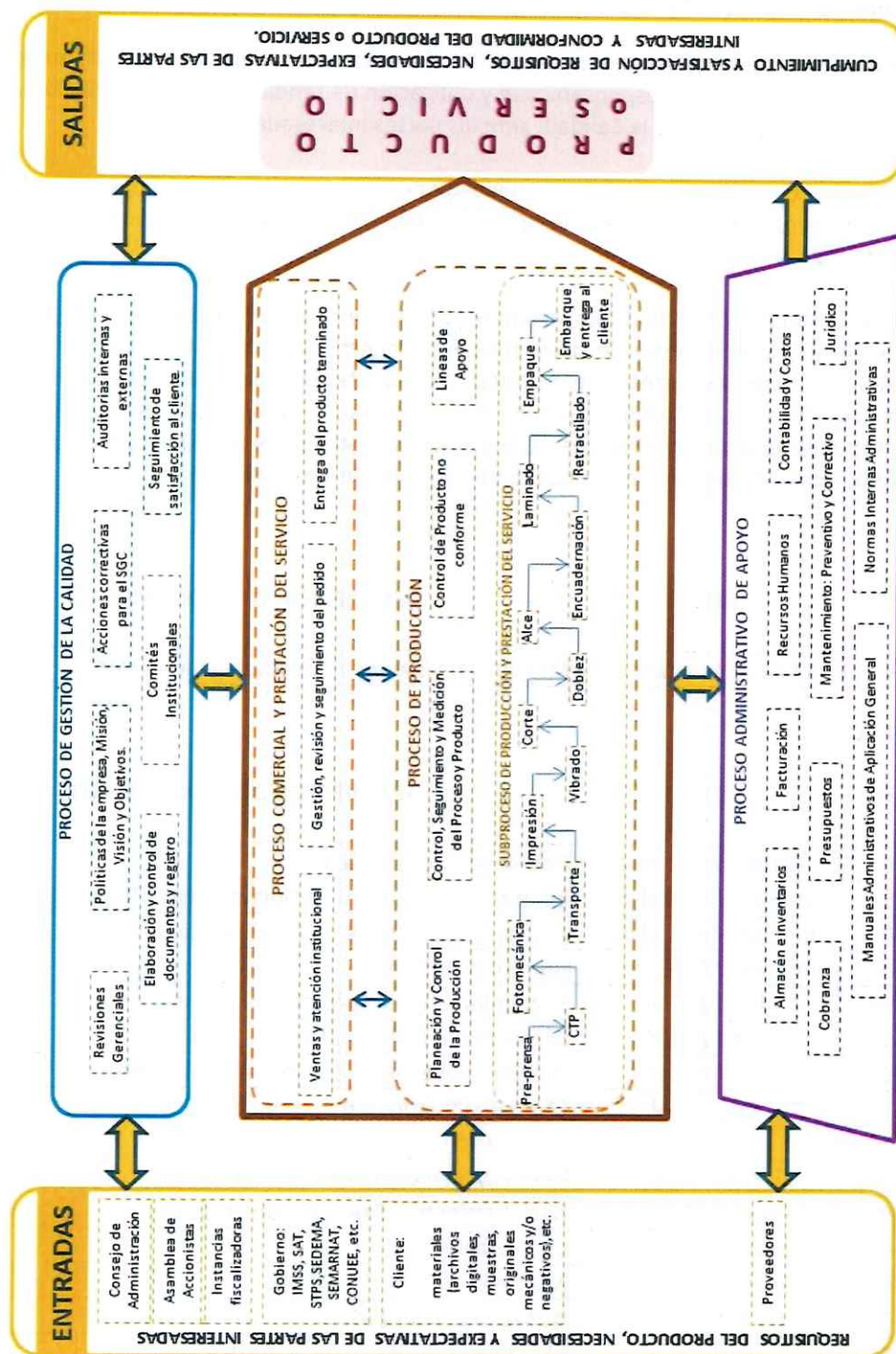
IEPSA ha establecido, implementado, mantenido y mejorado su Sistema de Gestión de la Calidad y tiene claramente identificados sus procesos empleados en la Organización, así como las secuencias e interacciones, entradas y salidas de sus procesos.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 19 de 52

Mapa general de procesos pertinentes con sus interacciones, entradas y salidas



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	M-SC-01 Página 20 de 52
--	-----------------------------------

5. LIDERAZGO.

5.1 Liderazgo y compromiso.

La Dirección General se asegura que las responsabilidades están definidas y son comunicadas dentro de la Organización; así mismo asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, ante las partes interesadas.

Es a través de la estructura documental (Normatividad interna, Manuales, Procedimientos e Instructivos de operación y de trabajo) que se establece la responsabilidad y autoridad en función de cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

En este contexto la Alta Dirección reafirma su liderazgo y compromiso utilizando para este fin las Reuniones de Asuntos Relevantes y el informe de Revisiones Gerenciales respecto al Contexto de la Organización, Partes Interesadas Pertinentes (externas e internas), Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Comunicación, Procesos, Subprocesos, Roles, Responsabilidades, Autoridades, Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades, actividades de Apoyo, Medición del proceso y producto y Evaluación y Mejora; con el propósito de lograr la Misión Institucional.

MANUALES.

CÓDIGO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO
M-SC-01	Innovación y Calidad	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCEDIMIENTOS.

CÓDIGO	ÁREA	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO
P-DG-01	Dirección General	Revisiones Gerenciales
P-SC-01	Innovación y Calidad	Elaboración y Control de Documentos y Registros
P-SC-02	Innovación y Calidad	Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad
P-SC-03	Innovación y Calidad	Auditorías Internas
P-SC-04	Producción	Seguimiento de Satisfacción al Cliente
P-SC-05	Producción	Seguimiento al Producto
P-CO-01	Comercial	Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido
P-CO-02	Comercial	Entrega del Producto Terminado
P-CO-05	Comercial	Facturación
P-CO-06	Comercial	Ventas y Atención Institucional
P-RH-01	Recursos Humanos	Reclutamiento y Selección de Personal
P-RH-02	Recursos Humanos	Capacitación
P-RH-03	Recursos Humanos	Nómina
P-AL-01	Almacén	Almacén e Inventarios
P-PL-01	Producción	Planeación y Control de la Producción
P-PR-01	Producción	Control, Seguimiento y Medición del Proceso y Producto

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
M-SC-01

Página 22 de 52

	Transparencia y el Comité de Transparencia, ambos de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Adquisiciones	Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Adquisiciones	Normas y bases para la adquisición, enajenación, arrendamiento y comodato de Bienes Inmuebles de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Cobranza y Organización Documental	Reglas de Operación del Grupo Interdisciplinario de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Cobranza y Organización Documental	Normas y Bases para cancelar adeudos a cargo de terceros y a favor de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

5.2 Política.
Política de Calidad de IEPSA

"Satisfacer los requerimientos de los clientes en cuanto a los bienes y servicios solicitados, atendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas, mediante un servicio de vanguardia y el cumplimiento de los indicadores establecidos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, así como las metas y objetivos institucionales en un ambiente de mejora continua".

La Política de Calidad, será revisada cada vez que haya cambio del Titular de la Dirección General de IEPSA o bien, se tenga un período de continuidad mayor a 6 años en la Dirección General. También se podrá considerar una revisión de la Política de Calidad, a solicitud de cualquier personal de mando de la Entidad.

La Dirección General establece, implementa y mantiene la Política de Calidad en coordinación con el grupo Gerencial, ésta política es difundida a través de diferentes medios, como: tarjetas impresas, carteles, anuncios, lonas, en el Programa de Orientación a Trabajadores de Nuevo Ingreso (POTNI), sitio web y reuniones informativas o de trabajo. De esta manera nuestra Política de Calidad está disponible para todas las partes interesadas pertinentes.

Todo el personal de IEPSA y partes interesadas pertinentes que interactúen en el SGC deberán comprometerse a comprender y aplicar la Política de Calidad en su labor diaria para lograr la conformidad de los requisitos del SGC y cumplir con el propósito Institucional.

Nuestra Política de Calidad es la base referencial para definir los objetivos de la calidad y está integrada por elementos que contribuyen al propósito y contexto de la Organización además de incluir el compromiso de cumplir con los requerimientos de nuestros clientes y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	M-SC-01 Página 21 de 52
--	-----------------------------------

P-PR-02	Producción	Control de Producto No Conforme
P-PR-03	Producción	Líneas de Apoyo
P-MA-01	Mantenimiento	Mantenimiento Preventivo
P-MA-02	Mantenimiento	Mantenimiento Correctivo
P-CN-01	Contabilidad	Registro de Operaciones
P-CN-02	Contabilidad	Cuentas por Pagar
P-CN-03	Contabilidad	Determinación del Costo de Producción
P-CN-04	Contabilidad	Bancos
P-CN-05	Contabilidad	Fondo Fijo de Caja
P-CN-06	Contabilidad/Almacén	Conteo físico y Valuación de Inventario
P-CN-09	Cobranza	Cobranza
P-PS-01	Presupuesto	Elaboración del Anteproyecto de Presupuesto
P-PS-02	Presupuesto	Suficiencia Presupuestal y Presupuesto Comprometido
P-PS-03	Presupuesto	Presupuesto Devengado
P-PS-04	Presupuesto	Presupuesto Ejercido y Pagado
P-IN-04	Informática	Mesa de Ayuda TIC

NORMATIVIDAD INTERNA ADMINISTRATIVA Y DE APOYO

ÁREA

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Recursos Humanos	Manual de Organización
Cobranza y Organización Documental	Código de Conducta de las Personas Servidoras Públicas de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Adquisiciones	Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, y Servicios relacionados con Bienes Muebles de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Asuntos Jurídicos	Manual de Integración y Funcionamiento de la Unidad de Transparencia y el Comité de Transparencia Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Adquisiciones	Normas Generales para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Adquisiciones	Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones de Bienes Muebles, Arrendamientos de Bienes Muebles, prestación de servicios de cualquier naturaleza y obras públicas.
Adquisiciones	Manual de Operación de la Normateca Interna de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Asuntos Jurídicos	Acuerdo mediante el cual se adecúa el Acuerdo por el que se constituye la Unidad de Transparencia de Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.
Asuntos Jurídicos	Acuerdo por el cual se constituye la Unidad de

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 23 de 52

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización.

La plantilla del personal que integra la empresa está conformada por trabajadores y trabajadoras organizados en Gerencias, Subgerencias, Coordinaciones y Departamentos, de esta manera se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se comunican y comprenden por la Entidad.

En seguida se presentan los diagramas de flujo de las tres gerencias que conforman IEPSA:

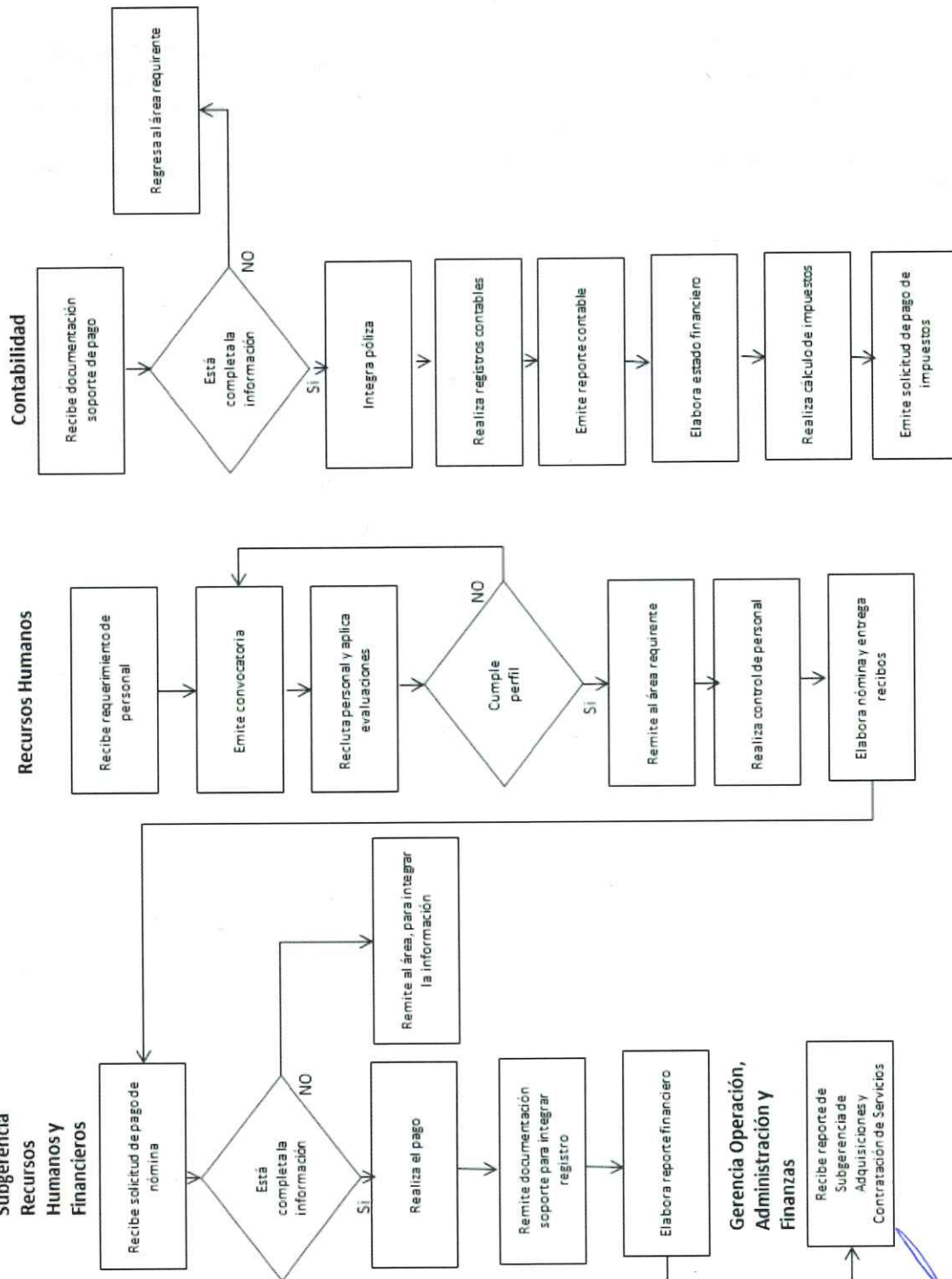
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 24 de 52



Diagrama de flujo Gerencia de Operación, Administración y Finanzas
Subgerencia de Recursos Humanos y Financieros 1 de 2



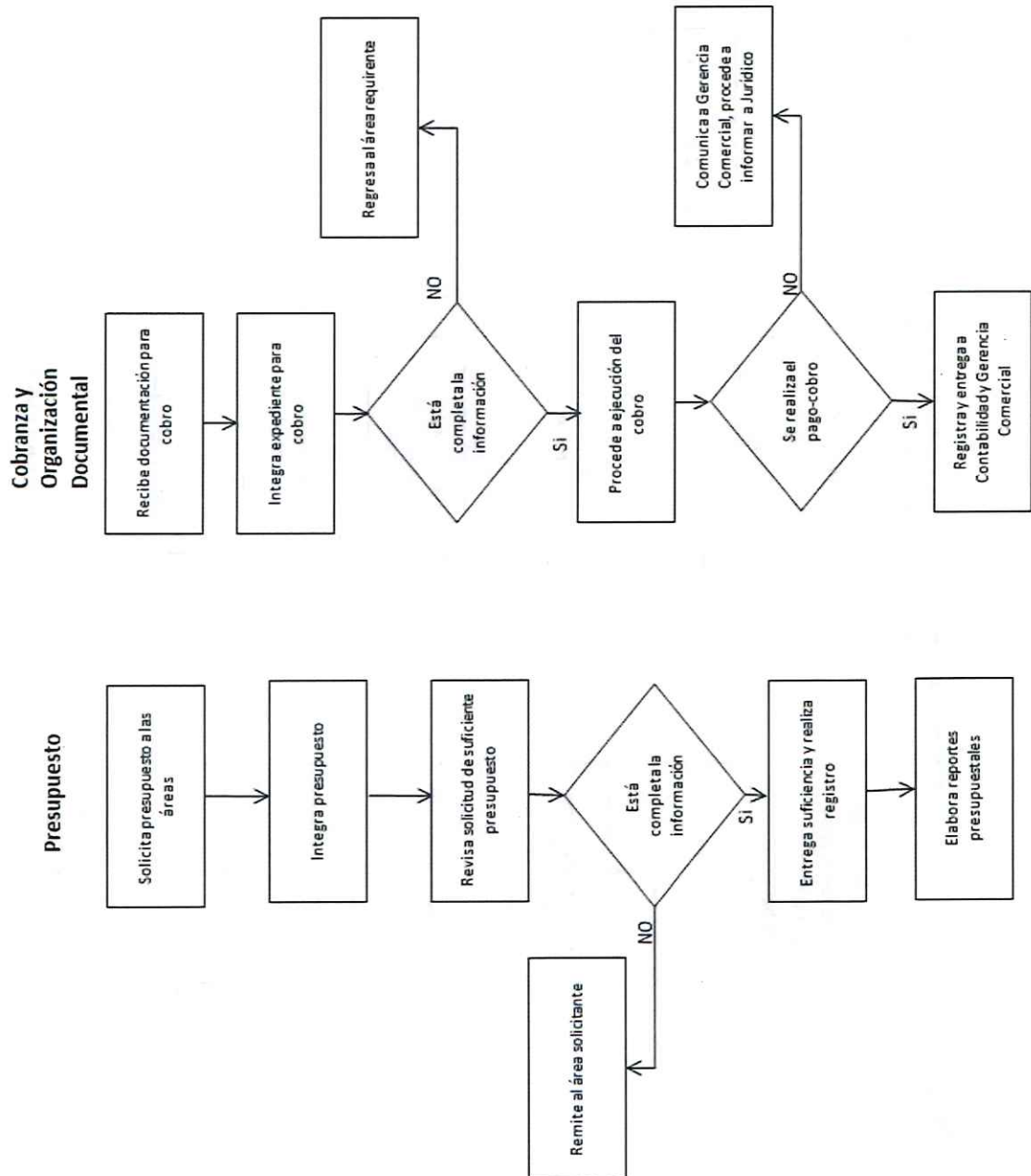
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 25 de 52



Diagrama de flujo Gerencia de Operación, Administración y Finanzas
Subgerencia de Recursos Humanos y Financieros 2 de 2



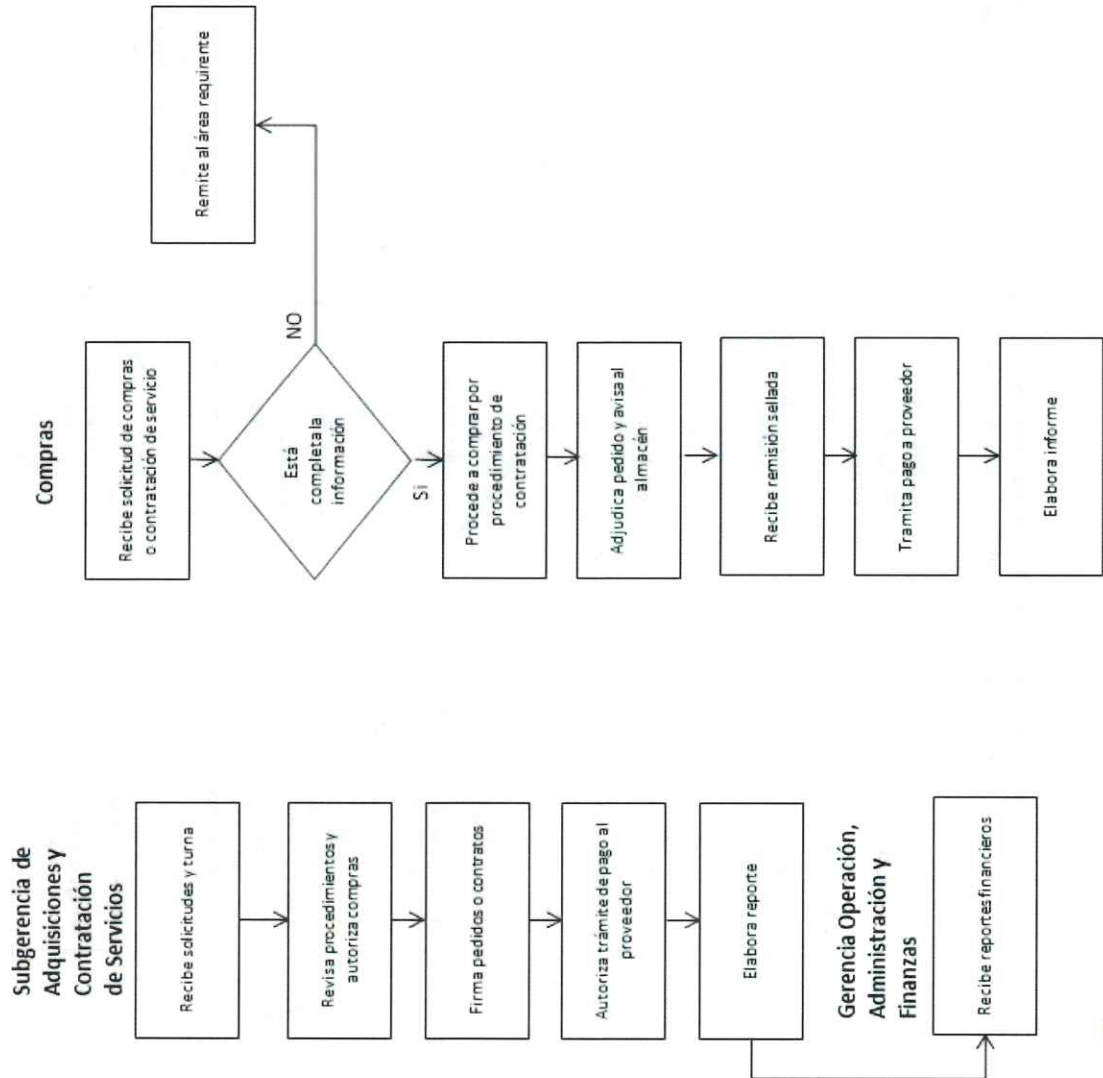
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 26 de 52



Diagrama de flujo Gerencia de Operación, Administración y Finanzas
Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios 1 de 2



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

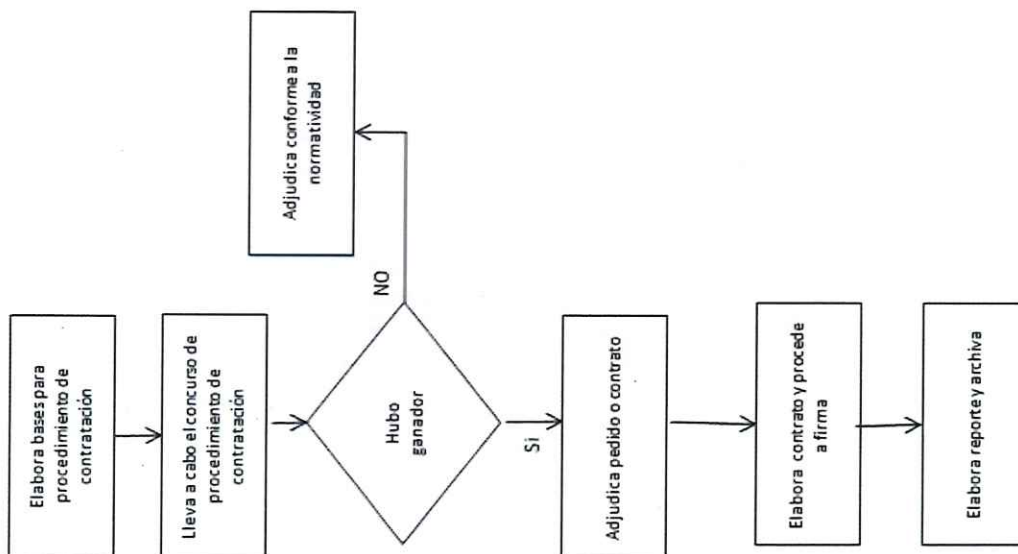
M-SC-01

Página 27 de 52

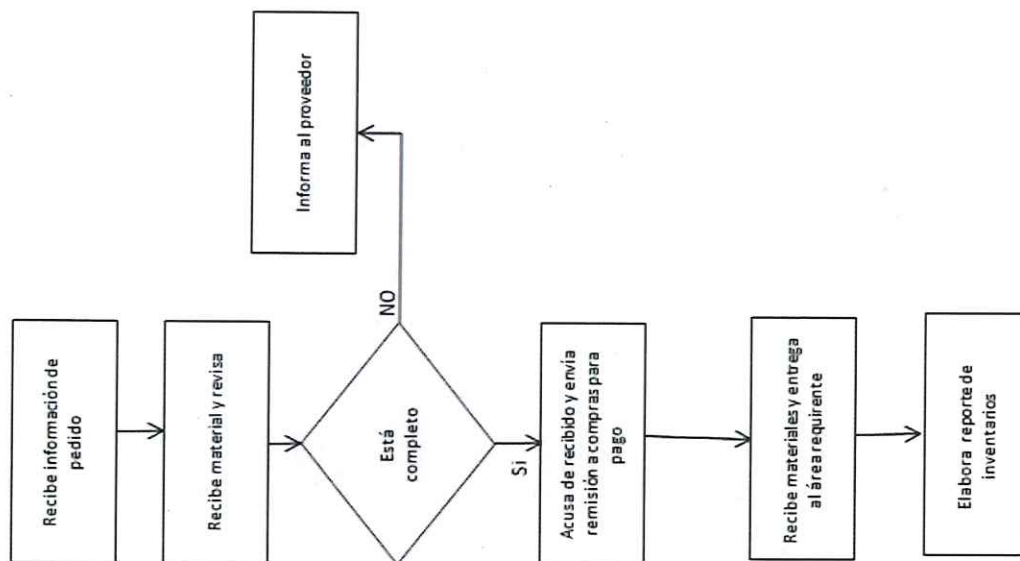


Diagrama de flujo Gerencia de Operación, Administración y Finanzas
Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios 2 de 2

**Proyectos
Especiales**



**Almacén e
Inventarios**





MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 28 de 52



Facturación y
Embarques

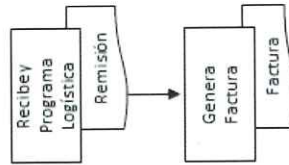
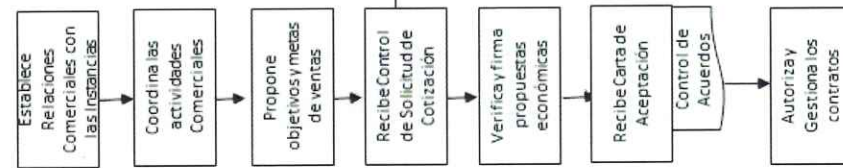
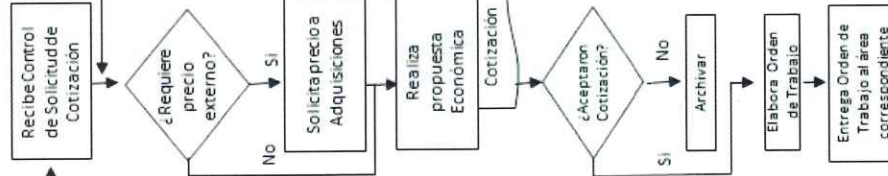


Diagrama de flujo Gerencia Comercial

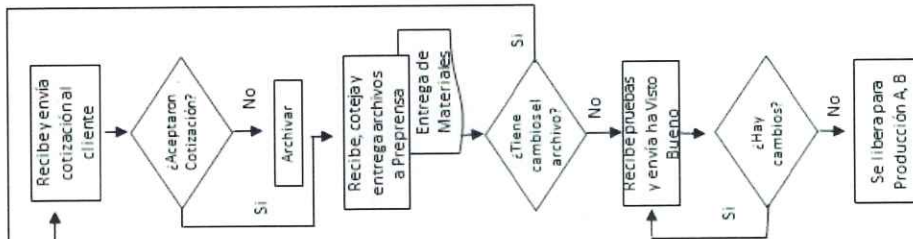
Subgerencia
Comercial



Cotizaciones



Atención
Institucional



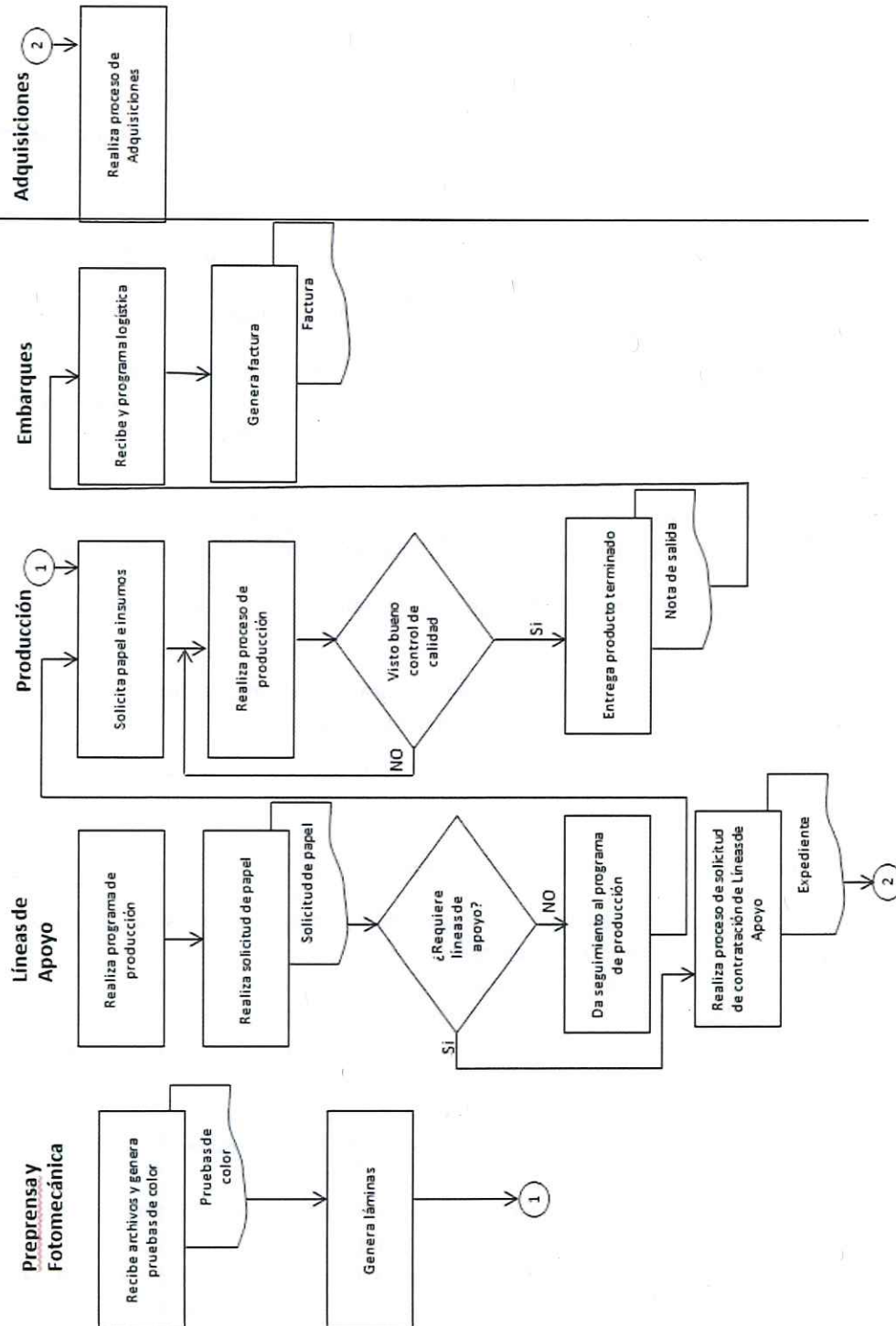
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 29 de 52



Diagrama de flujo Gerencia de Producción



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 30 de 52

Las funciones dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se describen a continuación:

Dirección General.**Funciones:**

1. Administrar a la Entidad ejerciendo las facultades que el puesto le otorga, con base en las disposiciones normativas aplicables a la Entidad, con el objeto de alcanzar las metas y objetivos de IEPSA, suscribir acuerdos, contratos, convenios y demás actos jurídicos que demande la administración y representación de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.
2. Dirigir las estrategias y acciones que permitan alcanzar los objetivos que garanticen el cumplimiento de las metas institucionales y sectoriales, considerando las disposiciones normativas establecidas para la planeación estratégica de las Entidades de la Administración Pública Federal.
3. Coordinar la elaboración y la forma en que se dará seguimiento al Plan Estratégico, Diagnósticos Organizacionales, Programas de Desarrollo, etc. de manera articulada al Plan de Desarrollo y el Plan Sectorial, en congruencia con las disposiciones normativas que regulan a las Entidades Paraestatales a fin de dar cumplimiento al objeto social de IEPSA.
4. Coordinar las acciones contenidas en el Plan Estratégico o Programas de Desarrollo que determine el Órgano de Gobierno para alcanzar las metas a corto, mediano y largo plazo de la Entidad.
5. Determinar los Sistemas de Calidad que permitan a la Entidad satisfacer los requisitos solicitados por los clientes.
6. Evaluar y establecer las acciones de mejora en los mecanismos de calidad para determinar la eficiencia y eficacia con que se desempeña la Entidad.
7. Determinar las modificaciones necesarias en la estructura, organización, sistemas y procedimientos de la Entidad para el logro de los objetivos establecidos.
8. Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua:
 - Comunicar a la Entidad la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes como los legales y reglamentarios.
 - Asegurar el cumplimiento de la Política de la Calidad establecida.
 - Asegurar el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad.
 - Llevar a cabo las revisiones a través del Comité de Calidad o de la forma que decida la Alta Dirección.
 - Asegurar la disponibilidad de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.
 - Asegurar que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.
 - Asegurar que las responsabilidades están definidas y son comunicadas dentro de la Entidad.
 - Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 31 de 52

9. Ejercer y cumplir las demás facultades y obligaciones que le señalen las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones administrativas aplicables.

Gerencia de Operación, Administración y Finanzas.**Funciones:**

1. Autorizar la aplicación e inversión de los recursos financieros, asegurando que se dé cumplimiento a las disposiciones normativas aplicables, así como autorizar la estrategia para operar flujo de efectivo y de inversiones, a fin de obtener el máximo rendimiento y salvaguardar los intereses financieros de la Entidad.
2. Supervisar las acciones necesarias para cumplir con el Plan Nacional de Desarrollo y demás programas institucionales establecidos para alcanzar los objetivos de IEPSA.
3. Coordinar y controlar el presupuesto anual de IEPSA, administrando el ejercicio de las partidas presupuestales para las diferentes áreas de la empresa.
4. Autorizar los parámetros y políticas que se manejen tanto en el anteproyecto de presupuesto como en el programa operativo anual.
5. Administrar la adquisición de materia prima, recursos materiales, las contrataciones para la prestación de servicios generales y obra pública, conforme a las disposiciones y normas aplicables, con la finalidad de proveer los insumos, recursos materiales y servicios necesarios para el funcionamiento y operación de la Entidad.
6. Administrar el almacenamiento y distribución de materia prima y vigilar el inventario para asegurar que la Entidad cuente con los materiales necesarios para el proceso productivo.
7. Administrar el capital humano aplicando las disposiciones normativas, con el objeto de acrecentar y conservar los esfuerzos, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., del personal de IEPSA, en beneficio de la empresa y del propio trabajador.
8. Coordinar la oportuna aplicación de las remuneraciones y prestaciones a que tienen derecho los trabajadores de la Entidad, con base en la normatividad vigente.
9. Autorizar el Programa Anual de Capacitación de la Entidad y vigilar las actividades para su cumplimiento.
10. Ejercer las demás funciones que le sean encomendadas de acuerdo al ámbito de sus facultades.

Gerencia Comercial.**Funciones:**

1. Establecer relaciones comerciales con los clientes y posibles clientes del sector público y privado para promover la venta de productos y servicios realizados por IEPSA.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 32 de 52

2. Planear y coordinar las actividades comerciales de IEPSA con el fin de aprovechar todas las oportunidades de venta.
3. Proponer las metas de venta y determinar las acciones para el logro de los objetivos comerciales de IEPSA.
4. Autorizar las cotizaciones que serán presentadas a los clientes para la venta de servicios de impresión y encuadernación.
5. Autorizar los pedidos de los clientes, establecer condiciones de costos, tiempos de entrega y emitir la solicitud de producción.
6. Establecer y coordinar los mecanismos de comunicación con los clientes para llevar a cabo la cobranza relacionada con la venta de productos.
7. Autorizar el expediente que integra la documentación soporte para que IEPSA participe como proveedor, en las licitaciones públicas, concursos por invitación o procedimientos de cualquier organismo o Institución pública o privada.
8. Negociar con los clientes, los cambios en las condiciones pactadas inicialmente, derivado de las revisiones en los avances de las obras, los análisis de desviaciones en la producción o cualquier situación imprevista.
9. Coordinar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de entrega, transportación, seguridad e higiene del producto terminado establecidas por los clientes.
10. Establecer y coordinar los mecanismos de facturación conforme a los requisitos de los clientes y lineamientos establecidos en la materia.
11. Establecer los mecanismos para dar cumplimiento a las políticas y procedimientos comerciales en IEPSA con el fin de incrementar y mejorar la calidad de sus servicios.
12. Ejercer las demás funciones que le sean encomendadas de acuerdo al ámbito de sus facultades.

Gerencia de Producción.**Funciones:**

1. Coordinar durante el último bimestre de cada año, el presupuesto anual del área de Producción del siguiente ejercicio.
2. Dirigir todo el proceso productivo de las áreas de Fotomecánica, Impresión y Encuadernación, así como el mantenimiento preventivo de las instalaciones, equipo y maquinaria.
3. Dirigir los procesos de coordinación entre la Producción y la Gerencia Comercial, en cuanto a la recepción, programación y plazos de entrega de los trabajos solicitados por los clientes.
4. Establecer la cantidad de materia prima y materiales necesarios para ejecutar las órdenes de trabajo en el tiempo establecido.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 33 de 52

5. Determinar si el personal de planta trabajará tiempo extraordinario para entregar oportunamente las órdenes de trabajo, así como comunicárselo al área correspondiente para el pago.
6. Determinar y coordinar el proceso productivo con el fin de que cumplan con lo establecido en las normas nacionales e internacionales de la gestión de la calidad para la elaboración de los productos de IEPSA.
7. Informar oportunamente a las áreas que lo requieran las especificaciones técnicas, estándares de calidad y características de los productos elaborados contribuyendo a la toma de decisiones.
8. Establecer los programas de producción diarios y semanales y dirigir las actividades encaminadas a cumplir oportunamente con las órdenes de trabajo.
9. Fortalecer el proceso productivo mediante la implementación de estudios que permitan mantener a la vanguardia la maquinaria y equipo necesarios para la fabricación de los productos de la Entidad.
10. Ejercer las demás funciones que le sean encomendadas de acuerdo al ámbito de sus facultades.

Coordinación de Innovación y Calidad.**Funciones:**

1. Implementar y conservar el Sistema de Gestión de la Calidad, en todos los procesos de IEPSA, en cumplimiento de los requisitos de las Normas nacionales e internacionales.
2. Informar a la Dirección General sobre la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad en todas las áreas de la empresa y proponer cualquier necesidad de mejora en el mismo.
3. Presentar y dar seguimiento a los resultados derivados de las Revisiones Gerenciales ante el Comité de la Calidad, con el fin de evaluar el cumplimiento y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Establecer las acciones correctivas para evitar la incidencia en no conformidades existentes o posibles en el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Coordinar la realización de auditorías internas y externas, con el fin de evaluar el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Promover en todos los niveles de la Entidad el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y la completa satisfacción en los requisitos solicitados por los clientes.
7. Dar seguimiento a las observaciones, quejas y sugerencias del cliente en cuanto al cumplimiento de los requisitos por parte de IEPSA, así como implementar acciones de mejora.
8. Coordinar las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad entre los organismos externos y IEPSA.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 34 de 52

9. Supervisar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad e higiene y protección civil en todas las áreas de la empresa, para prevenir accidentes laborales y conservar la salud de los trabajadores.
10. Cumplir con los requerimientos solicitados por diferentes organismos (STPS, SEDEMA, SEMARNAT, CONUEE, INDAABIN, etc.), con el objetivo de lograr que las actividades que se realizan en IEPSA se apeguen a las normas estipuladas para su operación.
11. Ejercer las demás funciones que le sean encomendadas de acuerdo al ámbito de sus facultades.

6. PLANIFICACIÓN.**Recomendaciones de Instancias de Fiscalización.**

Durante la ejecución de los procesos y procedimientos que pertenecen al Sistema de Gestión de la Calidad de IEPSA se deberán incorporar las recomendaciones preventivas definitivas, emitidas por Instancias de fiscalización con el fin de evitar recurrencia en las observaciones determinadas y aprovechar las oportunidades de mejora detectadas para propiciar la mejora continua.

Control Interno Institucional.

Incorporar en el desempeño de la operación el 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 su última reforma del 05 de septiembre de 2018".

Es responsabilidad de los servidores públicos 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:

- Conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales
- Obtener información confiable y oportuna,
- Cumplir con el marco jurídico, y
- Evitar pérdidas o daños al erario federal.
- Por lo que su logro es responsabilidad del personal de IEPSA:

1. Conocer el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Conducta de la Entidad, el Código de Ética de la Administración Pública Federal y la normatividad, manuales, 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 se genera sea confiable y oportuna, para seguir propiciando la adecuada rendición de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como Entidad Paraestatal; y

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 35 de 52

4. Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto al inventario de riesgos por área, a fin de prevenir las situaciones de riesgo que puedan afectar el logro de los objetivos o causar daños al erario federal.

Obligación del responsable de informar la baja del personal.

Todos los servidores públicos responsables de cada área tendrán la obligación de informar mediante oficio o correo electrónico a la Coordinación de Informática, al Departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Almacén e Inventario sobre el personal que causa baja de IEPSA o cambia de adscripción, con la finalidad de cancelar los accesos a los sistemas internos.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.**Obligaciones del responsable de intervenir en la administración de riesgos.**

Llevar a cabo 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, con la finalidad de reducir su grado de impacto o disminuir la probabilidad de ocurrencia.

Para ello el "Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de noviembre de 2016 y su última reforma del 05 de septiembre de 2018 en el mismo medio, establece la metodología de administración de riesgos que debe aplicarse para la administración de los mismos, en el que se establecen acciones de control y actividades que deben realizarse, las cuales se plasman en el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos de cada año.

Seguimiento a la Satisfacción del Cliente:

Se mantiene un procedimiento para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Entidad, además de los factores de precio, calidad y tiempo de entrega.

Son fuentes de información para la medición de la satisfacción del cliente:

- Quejas del cliente.
- Encuesta de satisfacción del cliente.
- Órdenes de Trabajo series 7000 (reprocesos con cargo a IEPSA).

Derivado de esta medición se generan las acciones correctivas, que posteriormente se da seguimiento hasta su conclusión.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Seguimiento de Satisfacción al Cliente (P-SC-04).

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

Se han definido e implementado los siguientes Objetivos de la Calidad, los cuales son coherentes con la Política de la Calidad de IEPSA y que son medibles, son objeto de seguimiento, son pertinentes para la

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 36 de 52

conformidad de nuestros productos y servicios con el fin de lograr el aumento de la satisfacción de nuestros clientes y sirven como referentes para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa:

Cumplir el 100% del presupuesto de ventas.

No tener más del 3% de quejas, del total de órdenes de trabajo y requisiciones entregadas en cada mes.

No tener más del 0.3% del costo de producción por concepto de reprocesos.

En lo que refiere al objetivo 1. "Cumplir el 100 % del presupuesto de ventas", cabe mencionar que debido a que IEPSA es una Entidad Paraestatal del Gobierno Federal, puede ser afectado en forma considerable el porcentaje de cumplimiento, por diversas disposiciones gubernamentales, tipo de cambio, políticas económicas, situaciones sanitarias, procesos electorales y situaciones no controlables ni consideradas dentro de la misma Administración Pública Federal. Dichas situaciones se podrán exponer en los informes de Comités o en las reuniones de Asuntos relevantes que determine la Alta Dirección.

Para el objetivo 2. El área de Calidad de Producción realizará las encuestas de "Satisfacción del cliente" y captará las quejas de los clientes, a fin de consensarlas con la Gerencia de Producción y entre ambas determinar las oportunidades de mejora y tomar la percepción de manera objetiva que tienen los clientes hacia IEPSA.

En el objetivo 3. El "Costo de los reprocesos" será originado en todo momento por procesos comerciales y productivos dentro de IEPSA, debido a que los reprocesos externos tendrán una revisión especial por parte de la Gerencia de Producción y la Gerencia Comercial.

Serán difundidos junto con la Política de Calidad por diferentes medios: tarjetas impresas, carteles, anuncios, lonas, en sitio web, reuniones informativas y de trabajo, de tal forma que esté disponible para todas las partes interesadas y personas trabajadoras de IEPSA.

6.3 Planificación de los cambios.

Se han definido los Objetivos de la Calidad que pueden lograrse y ser medibles, para tener efectos deseables, reducir efectos no deseados y conseguir mejorar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y la Política de la Calidad de IEPSA.

El seguimiento y la medición del comportamiento de los objetivos se realizan por mes, estableciendo las acciones correctivas para su mejora o en su caso las oportunidades.

La Dirección General muestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente² asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos de los clientes y los requerimientos legales y reglamentarios aplicables;
- b) Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción de los clientes;
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de los clientes.

² 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 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 37 de 52

La Dirección General se involucra en las juntas de trabajo con las áreas de Producción, Comercial y Operación, Administración y Finanzas, para revisar el cumplimiento a los requerimientos de producción y toma de acciones.

La planeación de la calidad establece cómo serán cumplidos los requerimientos de los productos, la cual incluye:

- Planeación de la producción.
- Definición de requisitos para la calidad.
- Establecimiento de criterios de aceptación.
- Identificación de necesidades de equipo de inspección, medición y prueba, requeridos para la verificación de las características del producto.
- Mantenimiento del equipo requerido para alcanzar la calidad.
- Recursos materiales para su ejecución.
- Recursos Humanos: capacitación y entrenamiento en las actividades que afecten la calidad del producto.
- Aseguramiento de la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste, lo cual implica la revisión de creación, modificación o baja de documentación, la correlación entre los procedimientos y la definición de la estructura del SGC.

REFERENCIA.

Listado de Procedimientos descritos en el numeral 5.1 de este documento, página 20.

7. APOYO.**7.1 Recursos.**

La Dirección General en coordinación con la Gerencia de Operación, Administración y Finanzas, determinan y autorizan los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo necesario para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua, así como lo necesario para aumentar la satisfacción del cliente.

7.2 Competencia.

El personal contribuye a cumplir los requerimientos de la calidad del producto y servicio, teniendo la capacidad necesaria para realizar su trabajo, es decir que cuenta con el conocimiento, habilidad y requerimientos necesarios.

En el proceso de reclutamiento y selección de personal, se determina la competencia que debe tener el trabajador y si se requiere se le proporciona el entrenamiento correspondiente y se procede a verificar su competencia.

El área de Recursos Humanos revisa continuamente el desempeño laboral del personal a través de la detección de necesidades de capacitación así como a través de un sistema abierto de comunicación para sugerencias y opiniones.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 38 de 52

Adicionalmente se lleva a cabo la evaluación del desempeño del personal de las áreas, en la cual el jefe inmediato evalúa al personal a su cargo, el conocimiento del puesto, iniciativa, calidad de su trabajo, trabajo en equipo, responsabilidad, actitud, así como las habilidades a mejorar.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Capacitación (P-RH-02).

Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (P-RH-01).

7.3 Toma de conciencia.

Se promueve en el personal la toma de conciencia de la importancia de las actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, a través de una comunicación dirigida a todo el personal, boletines, reuniones de trabajo periódicas orientadas a la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y al trabajador de nuevo ingreso con el Programa de Orientación al Trabajador de Nuevo Ingreso (POTNI).

La Dirección General dará a conocer a toda la Entidad por cualquier medio físico o digital, a la persona responsable de los eventos de Auditoría Interna de Calidad y Auditoría Externa de ISO 9001.

Por lo anterior, las funciones de la persona responsable serán las siguientes:

- Asegurarse que se establezcan, se implementen y se mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Dirección General sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la Organización.
- Resguardar toda la información documental y electrónica del Sistema de Gestión de la Calidad de IEPSA.
- Dar seguimiento a todos los hallazgos de las auditorías de calidad, así como realizar acciones con la finalidad de que se mantenga operando un Sistema de Calidad útil y eficiente.

7.4 Comunicación.

La Dirección General establecerá los procesos de comunicación apropiados dentro de la Entidad a través de:

Plan de Comunicación: Comunicar a todos los niveles de la Entidad, la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, tanto legales como reglamentarios, manteniendo la eficacia de la Política de la Calidad.

Medios: Reuniones de trabajo, tableros informativos, servicio de intranet, folletos, medios impresos, visuales y recursos disponibles (tarjetas, lonas, etcétera).

Los procedimientos definen el flujo de trabajo y los canales de comunicación para el tratamiento adecuado de la información durante la ejecución de las actividades de cada proceso y la interrelación de las mismas.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 39 de 52

7.5 Información documentada.

Se cuenta con un procedimiento que define los lineamientos para la codificación de los mismos para mantener un control de los registros de los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.

Dentro de este documento se describen las políticas y lineamientos para definir los puestos responsables para la elaboración, revisión, aprobación y autorización de la emisión de los documentos. El procedimiento define: un método de codificación para cada nivel de la estructura, control de los cambios, control de las revisiones y control de documentos externos.

Los documentos originales con firmas autógrafas y los archivos electrónicos de los documentos del SGC vigentes los envía el área responsable a la Coordinación de Innovación y Calidad para su resguardo y custodia.

Las áreas responsables solicitan a la Coordinación de Innovación y Calidad las copias controladas de los documentos vigentes y ellas definen donde las distribuyen o si las mantienen en los puntos de uso.

Los documentos normativos de origen externo, que son aplicables a la Entidad y que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran disponibles en la Plataforma Nacional de Transparencia fracción I artículo 65 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dicha fracción se actualiza trimestralmente y su difusión es de acuerdo a la normatividad aplicable que las diferentes entidades gubernamentales determinan. La normatividad aparece en el rubro de información pública y buscar lo relativo a Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.

<https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/?v=d&y=2026&s=162&f=contenido&m=1>

Con estas medidas se busca que la documentación que se consulta, se encuentre actualizada, previniendo de esta manera el uso no intencionado de documentos obsoletos, además se tiene fácilmente la identificación, el almacenamiento, la protección, la retención y la disposición de los registros, permanecen legibles y fácilmente identificables.

REFERENCIAS.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se cuenta con un procedimiento que define los lineamientos de la codificación de los registros para su identificación, que mantiene un control de los registros de calidad que integran el Sistema de Calidad en la cual se indica el periodo de retención y la forma de almacenamiento.

Sin embargo cabe resaltar que cada área generadora de manuales, procedimientos, instructivos, formatos y diagramas y sus respectivos archivos electrónicos, es responsable de resguardar toda la información, documentos y archivos electrónicos en versiones completamente editables. Todos los registros están a disposición del personal que lo requiere.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros (P-SC-01).

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 40 de 52

8. OPERACIÓN.**8.1 Planificación y control operacional.**

Se cuenta con procedimientos de mantenimiento preventivo/correctivo de maquinaria y equipo de producción, así como el Manual Administrativo para mantenimiento de inmuebles, el Acuerdo para el uso y aprovechamiento de TIC'S, que aseguren que la infraestructura cumple con las necesidades de la Entidad, de acuerdo al marco normativo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Instituto Mexicano del Seguro Social, Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y demás normatividad aplicable a IEPSA.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Mantenimiento Preventivo (P-MA-01).

Procedimiento de Mantenimiento Correctivo (P-MA-02).

Normas de Seguridad e Higiene en el trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

La Dirección General a través de la Comisión de Seguridad e Higiene de IEPSA, genera un entorno respetuoso, igualitario y equitativo de trabajo, combinando factores humanos y físicos para el cumplimiento de los requisitos del producto, tales como el mantenimiento de seguridad, orden y limpieza en toda la Entidad.

Se realizan recorridos de verificación de instalaciones por parte de la Comisión de Seguridad e Higiene los cuales están a cargo de la Coordinación de Innovación y Calidad, misma que se encarga de vigilar, verificar y controlar el cumplimiento de distintas disposiciones normativas, tales como las normas oficiales mexicanas (NOM) aplicables a Impresora y Encuadernadora Progreso S.A de C.V, por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Secretaría del Medio Ambiente de la Ciudad de México, Protección Civil, etcétera.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

La Gerencia Comercial mantiene el canal de comunicación con los clientes relativo a:

- Información sobre el producto.
- Estado que guardan sus pedidos.
- Modificaciones a sus requerimientos.
- Canalización a Reclamaciones (personal en contacto con los clientes).

La Gerencia Comercial y la Gerencia de Producción generan con las áreas internas la información necesaria para retroalimentar al cliente de acuerdo a sus necesidades.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Ventas y Atención Institucional (P-CO-06).

Procedimiento de Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido (P-CO-01).

Procedimiento de Planeación y Control de la Producción (P-PL-01).

Procedimiento Seguimiento de Satisfacción al Cliente (P-SC-04).

Se tienen definidas bajo procedimiento las responsabilidades de la preservación del material del cliente mientras se encuentren bajo el control de la Entidad, esto incluye la identificación, verificación, protección y

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 41 de 52

salvaguarda. Se informa al cliente cuando su material se pierda o deteriore o cuando éste es inadecuado para su uso, se mantienen registros de esta acción.

El material suministrado por el cliente es preservado durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Ventas y Atención Institucional (P-CO-06).

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

IEPSA no diseña ni desarrolla productos, ya que sus clientes proporcionan el diseño y archivos para la elaboración de los libros. En muchos de los casos se trata de reimpresiones a ediciones anteriores, se trabajan los archivos para adecuarlos a las especificaciones de la maquinaria y el proceso y se ofrecen servicios adicionales como la distribución, empaques o armado de algún paquete que representan un plus a la Entidad.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Se mantienen procedimientos de adquisiciones y contratación de servicios, conforme lo establecen los manuales administrativos de aplicación general en materia de adquisiciones, arrendamiento y servicios del sector público y de recursos materiales, que aseguran que todo producto adquirido por la Entidad sea conforme con los requerimientos de compra especificados, por lo tanto se aplican controles adecuados tanto al proveedor como al producto adquirido.

Se seleccionan y evalúan a los proveedores con base en su capacidad para proveer productos y servicios en concordancia con los requerimientos especificados.

Los proveedores son clasificados dependiendo del impacto de los materiales comprados para la fabricación del producto, con base en ello, se mantiene un control de su desempeño.

Los proveedores involucrados en el proceso de prestación de servicio mantienen mecanismos de comunicación que permite definir claramente las necesidades y expectativas de ambas partes.

El área responsable mantiene registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

Los procedimientos que se utilizan para realizar las adquisiciones, describen el producto o servicio que se va adquirir asegurando que estos se encuentren correctamente definidos antes de comunicárselos al proveedor.

Se mantienen procedimientos de verificación de los productos comprados que aseguren que se cumplen con los requisitos especificados.

Cuando se requiera llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la Entidad debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 42 de 52

REFERENCIA.

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales.

Manual de Procedimientos P-PR-03 Líneas de Apoyo.

8.5 Producción y provisión del servicio.

La Organización mantiene un listado de requisitos necesarios para la fabricación del producto definidos por los clientes y se asegura de cumplir los requisitos especificados, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.

Se tienen definidos los métodos de seguimiento y medición a realizar en las etapas de realización del producto y los equipos de medición necesarios.

- Se cuenta con un Programa que asegura que el equipo de medición está debidamente calibrado en periodos definidos según sea el caso.
- La calibración se realiza según sea el caso con organismos externos.
- Se mantienen instructivos de uso para los equipos de medición que requieren ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- Se mantienen identificados los equipos de acuerdo a su estado de calibración.
- Se mantienen los equipos en condiciones adecuadas para protegerse contra daños y deterioros durante su uso y manipulación así como ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos se evalúa y registra la validez de los resultados, las mediciones y se toman las acciones pertinentes sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.
- Se mantienen registros de los resultados de la calibración y verificación.

REFERENCIAS.

Instructivos de Calibración y Uso de Equipos.

Programa de Calibración para Instrumentos de Medición en IEPSA (F-PR-01-48).

Instructivo de Instrumentos de Medición (I-PR-01-27).

Los requisitos no establecidos por los clientes pero necesarios como pueden ser los requisitos legales y los especificados para el uso previsto del producto, se aplicarán cuando procedan.

El requerimiento 8.5.1 inciso (f) de la Norma ISO 9001:2015 no aplica para nuestro Sistema de Gestión de Calidad, ya que este inciso está orientado para la calidad de productos o servicios que requieran validación posterior a la entrega, estos productos o servicios son de características intangibles, es decir no pueden validarse solamente de manera física. IEPSA por su parte cuenta con el procedimiento para verificar la calidad de los productos y servicio previo a su entrega al cliente.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

Se mantiene un procedimiento de gestión, revisión y seguimiento del pedido que garantiza una adecuada comprensión de los requerimientos y especificaciones necesarias para la realización del producto. A través de la implantación y mantenimiento de procesos de comunicación con el cliente así como la revisión de toda la información con las áreas internas, se asegurará:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 43 de 52

- Comprensión de la definición de los requisitos del producto.
- Resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- Asegurar la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

El área responsable mantiene registros de todo lo referente a contratos, pedidos u órdenes de trabajo, así como también las acciones derivadas y en aquellos casos en que el cliente expresa verbalmente sus requerimientos, éstos últimos deberán ser confirmados y documentados antes de su aceptación.

Por otro lado, en caso de realizar un cambio en cuanto a los requerimientos del producto, es obligatorio que todos los documentos relevantes sean debidamente guardados, y de que el personal involucrado y responsable de los cambios en los requerimientos este enterado.

REFERENCIAS

Procedimiento de Control, Seguimiento y Medición del Proceso y Producto (P-PR-01)

Procedimiento de Control de Producto no conforme (P-PR-02)

Procedimiento de Seguimiento al Producto (P-SC-05)

Procedimiento de Entrega del producto terminado (P-CO-02)

8.7 Control de las salidas no conformes.

La Entidad define criterios para el control de salidas no conformes ya que al involucrarse varios procesos y dividirse en muchos subprocesos, la Alta Dirección (Dirección y Gerencias de área) establece los procesos o subprocesos relevantes para la Entidad en los que se llevará un control y registro donde se plasme la siguiente información:

- Fecha.
- Gerencia.
- Área responsable.
- Descripción de la no conformidad.
- Acciones realizadas.
- Concesiones obtenidas.
- Nombre del responsable que autoriza la acción.
- Cargo del responsable.

El formato para registrar el control de salidas no conformes se denomina "Registro de las salidas no conformes de los procesos" F-MSC-01-01 Re. 0.

Dicho formato es llenado por las áreas responsables y enviado por correo electrónico a la Coordinación de Innovación y Calidad para su integración y registro, de tal forma que cuando lo requiera la Alta Dirección se haga un corte y se presente para su análisis y toma de decisiones.

Control de Producto No Conforme

Para el caso del producto no conforme, la Entidad tiene un procedimiento que define las actividades y responsabilidades para la identificación y control del producto no conforme para prevenir su uso o entrega

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 44 de 52

no intencional al cliente. Las no conformidades identificadas en el producto son tratadas de la siguiente manera según corresponda:

- Se recibe por medio de llamada telefónica o correo electrónico, cualquier observación o queja del cliente y se canaliza al área responsable de atender la situación.
- Eliminar las desviaciones detectadas y volver a verificarse para demostrar el cumplimiento a los requerimientos.
- Autorizando la liberación del producto por las autoridades pertinentes o en su caso, por el cliente previa negociación con el mismo.
- Se mantienen registros de las acciones correctivas de las no conformidades, así como de las concesiones que se hayan obtenido.
- Después de la entrega o cuando se ha iniciado el uso del producto se tomarán las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Control del Producto No Conforme (P-PR-02).

Procedimiento de Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad (P-SC-02).

Todos nuestros productos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición en cada una de sus etapas y para asegurarse de la continuidad de los procesos existen mecanismos documentales que sirven de guía para verificar los requisitos de los clientes.

Se mantiene identificado el producto a través de formatos de identificación durante todos los procesos de fabricación.

Asimismo se mantiene identificado el estado del producto de acuerdo a los resultados de seguimiento y medición durante todo el proceso.

REFERENCIAS.

Instructivo para la identificación y rastreabilidad (I-PR-01-14).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Se mantienen procedimientos e instructivos de operación que definen las características del producto a verificar en cada proceso para constatar que se cumplen con las especificaciones del mismo.

Para los productos y servicios se realizan reportes de control que evidencian la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación del producto.

La liberación del producto se realiza hasta que éste haya cumplido (aprobado) con todos los requerimientos, en caso contrario se mantienen los registros de la responsabilidad de su liberación o del cliente cuando proceda.

En relación al recurso humano, existen mecanismos de la Administración Pública Federal, que son aplicados en IEPSA para dar seguimiento y evaluar el desempeño de todo el personal que labora en IEPSA.

En relación a las partes interesadas externas, IEPSA cumple sus obligaciones y rinde cuentas a entidades gubernamentales, de seguridad social (IMSS), fiscal (SHCP), laboral (STPS) y ambiental (SEDEMA Y

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 45 de 52

SEMARNAT), sobre sus actividades y recursos, para contar con una cultura de responsabilidad, evaluación y mejora en nuestro centro de trabajo y así cumplir con la normatividad vigente y aplicable.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La Dirección General se asegura de la operación eficaz y eficiente de los procesos necesarios para la realización del producto.

La interrelación de los procesos pertinentes para el sistema de gestión de la calidad está definida de acuerdo al diagrama descrito en el numeral 4.4 de este documento.

La mejora continua de nuestros procesos es una estrategia sistemática y periódica que se basa en la definición de los resultados requeridos de cada proceso, la identificación de los elementos de entrada y salida, así como las actividades necesarias para su logro.

Para la planificación de la realización del producto se tiene determinado lo siguiente:

1. Identificación de los requerimientos a cumplir por el producto.
2. Definición de los procesos directos y de apoyo para la realización del producto.
3. Definición a través de procedimientos cómo, quién y cuándo se realizan las actividades dentro de cada proceso clave y de apoyo así como las instrucciones de trabajo necesarias para guiar a los involucrados en cada proceso a la correcta ejecución del trabajo.
4. Definición de los métodos de verificación para asegurar que el producto, durante el proceso de fabricación y al término del mismo, cumpla con las especificaciones y requerimientos establecidos ya que incorpora los atributos y características necesarias para su uso eficiente y efectivo.
5. Control de todos los registros que evidencien el cumplimiento de los procesos y que el producto elaborado por IEPSA cumple con las especificaciones y requerimientos establecidos.

Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

REFERENCIAS.

Instructivo de Preservación de Materiales, Material en Proceso y Producto Terminado (I-PR-01-15).

Procedimiento de Entrega del Producto Terminado (P-CO-02).

Como parte del control al proceso productivo se da un seguimiento puntual para garantizar su mejor eficiencia, a través de la supervisión de los subprocesos y la medición a las variables que corresponden a cada operación, generándose evidencias objetivas fundamentadas en la verificación, con el fin de evitar productos no conformes.

Asimismo se complementa con mecanismos de análisis y evaluación en cada etapa del proceso, mediante inspecciones aleatorias de aseguramiento de calidad desde el inicio del proceso productivo hasta el producto terminado, dando seguimiento oportuno al producto y cumplir con los lineamientos y especificaciones de calidad requeridos por los clientes, los cuales se ejecutan cotidianamente a todas las órdenes de trabajo.

A esto se le suma un programa anual de calibración para instrumentos de medición en IEPSA que tiene como objetivo mantener los equipos e instrumentos de medición en buen funcionamiento. Esto para

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 46 de 52

garantizar la fiabilidad de los datos de medición obtenidos, además de reducir su margen de error y brindar datos confiables que impactan en la calidad de cada una de las etapas del proceso.

Adicionalmente se cuenta con mecanismos de evaluación a los productos y servicios otorgados a los clientes, cuando ya se han entregado a su destino final, el cual consiste en la aplicación de encuestas en forma aleatoria a los clientes que se les haya entregado producto terminado.

En esta retroalimentación se detectan quejas, sugerencias o felicitación a la prestación del servicio, detectando oportunidades de mejora y elaborando acciones correctivas, en su caso, para una mejora continua.

REFERENCIAS

Procedimiento de Control, Seguimiento y Medición del Proceso y Producto (P-PR-01)

Procedimiento de Seguimiento de Satisfacción al Cliente (P-SC-04)

Procedimiento de Seguimiento al Producto (P-SC-05)

9.2 Auditoría interna.

Se mantiene un proceso de Auditoría Interna por la propia Organización para evaluar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad y se determina si:

a) es conforme con:

1. los requisitos de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015.
2. los requisitos propios de la Organización.

b) se ha implementado y mantenido eficazmente.

Se desarrolla un Programa de Auditorías Internas de forma anual, considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar; así como el cumplimiento de lo requerido por la Norma.

Para esto se cuenta con un Manual de Procedimientos de Auditorías Internas que establece la metodología para evaluar el grado de cumplimiento de la Norma, en el cual se definen las responsabilidades de cada uno de los involucrados en la realización de la Auditoría; los lineamientos para la planificación de la Auditoría que comprende entre otros aspectos: los criterios para la selección de las Personas Servidoras Públicas que participarán en las actividades de auditoría, con base en los resultados de una capacitación y evaluación previa; los criterios a evaluación y el alcance de la Auditoría; las áreas a auditar; las listas de verificación, etc. También se define la forma en que se dará a conocer el resultado de la Auditoría, y en qué consisten las actividades de seguimiento derivadas de las no conformidades detectadas, para finalmente presentar el informe de resultados de la Auditoría a la Dirección General.

Es importante mencionar que en dicho Manual también se especifican los tiempos y formas para mantener los registros y documentos que de ello deriven. Para tal fin es importante conocer el Manual de Procedimientos de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Auditorías Internas (P-SC-03).

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 47 de 52

9.3 Revisión por la Dirección.

La Dirección General revisará de manera semestral a través de Comité de Calidad el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar el cumplimiento a los requerimientos especificados y su eficacia. Dichas revisiones serán posteriores a las Juntas de Consejo de Administración de la Entidad.

El Comité de Calidad presenta la información de entrada para la revisión por la Dirección General, la cual incluye:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) Los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) Los resultados de las auditorías;
 - 7) El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (ver numeral 6.1 de este manual);
- f) Las oportunidades de mejora.

La información de salidas derivada de la revisión por la Dirección General deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) Las necesidades de recursos.

La Organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Dirección.

El Comité de Calidad y la Alta Dirección establecerán las necesidades de recursos para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad tomando como base los resultados de la información gerencial y las disposiciones en la materia de la Administración Pública Federal.

REFERENCIAS

Procedimiento de Revisiones Gerenciales (P-DG-01)

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 48 de 52

10. MEJORA.**10.1 Generalidades.**

La Coordinación de Innovación y Calidad, da seguimiento al desarrollo y conclusión de las acciones correctivas y en coordinación con otras áreas determinan las oportunidades de mejora encontradas, e implementan cualquier acción necesaria para dar cumplimiento a los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo. Estas incluyen:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

A fin de lograr la eficiencia, la planeación para la prevención de no conformidades deberá aplicarse en forma sistémica y fundamentarse en la evaluación del desempeño histórico de datos con el objeto de observar tendencias e interpretar objetivamente el desempeño de la Entidad y el producto. Los datos pueden ser generados de las siguientes fuentes:

- Revisión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Resultados de la Revisión Gerencial por la Dirección General a través del Comité de Calidad.
- Resultados del análisis de datos, acciones correctivas y oportunidades de mejora.
- Se mantiene un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas.
- Resultados de la información que arroje el control de las salidas no conformes.
- Resultados o decisiones adoptadas en las Revisiones de Asuntos Relevantes que realiza la Alta Dirección.

El Sistema de Gestión de la Calidad plantea que las acciones correctivas se usen como herramientas para la mejora y se considera como fuentes de información para identificar:

- Quejas de los clientes.
- Auditorías Internas / Externas.
- Análisis de datos.
- Proceso.
- Producto.
- Sistema.
- Órdenes de Trabajo series 7000.
- Revisiones Gerenciales.
- Reprocesos Internos.

Se mantiene un procedimiento para revisar las no conformidades y determinar su causa raíz, establecer las acciones necesarias para evitar su recurrencia, registrar los resultados y revisar su cumplimiento.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 49 de 52

Finalmente las personas titulares de cada área pueden determinar las consecuencias y las acciones a implementar para corregir la deficiencia, no conformidad o hallazgo.

REFERENCIAS.

Procedimiento de Revisiones Gerenciales (P-DG-01).

Procedimiento de Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad (P-SC-02).

Procedimiento de Seguimiento de Satisfacción al cliente (P-SC-04).

Procedimiento de Seguimiento al producto. (P-SC-05).

Manual Administrativo de aplicación general en materia de control interno.

10.3 Mejora continua.

La producción y la prestación del servicio se llevan a cabo bajo condiciones controladas:

- Disponibilidad de la información que describe las características del producto como son la orden de trabajo y muestras aprobadas.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo que describen la secuencia de actividades a realizar para la fabricación del producto.
- Procedimientos para la disponibilidad y mantenimiento del equipo y materiales para la fabricación del producto o prestación del servicio.
- Procedimientos para el seguimiento y medición del proceso y producto.
- Actividades de liberación y entrega.
- Actividades de satisfacción al cliente.

La mejora de la eficiencia de los procesos de la Entidad es buscada por todas las áreas operativas y administrativas para incrementar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las fuentes para la mejora continua son: la Política de la Calidad, la medición de los Objetivos de la Calidad, los resultados de las Auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, la revisión por la Dirección, los resultados del control de las salidas no conformes y las reuniones de Asuntos Relevantes que convoca la Alta Dirección.

Sin embargo, también se consideraran actividades de mejora, las que la Administración Pública Federal determine a fin de optimizar procesos sustantivos de la Entidad, la adquisición de nueva tecnología, implementación de técnicas y métodos de trabajo. El plazo para determinar su eficacia e incorporación al Sistema de Gestión de la Calidad puede ser de hasta un año, en lo que se desarrolla y opera la actividad de mejora.

Las evidencias para ir documentando la mejora serán toda la documentación, correos electrónicos y minutas de reunión que se generen entre los involucrados.

Por lo anterior es obligatorio que todas las actividades que comprenda el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentren debidamente documentadas con el soporte auxiliar básico y necesario de acuerdo a cada actividad.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**M-SC-01**

Página 50 de 52

11. ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR³

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 quienes son sus clientes internos y externos para cada uno de sus procesos, en el **Manual de Gestión de la Calidad de IEPSA.**

12. ANEXOS

Ninguno.

³ISO 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 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	M-SC-01 Página 52 de 52
--	-----------------------------------

Instructivo de llenado.

Registro de las salidas no conformes de los procesos

F-MSC-01-01 rev. 0

Objetivo:	Obtener el registro de las salidas no conformes de los procesos que determine la alta dirección, para con posterioridad obtener información relevante para la toma de decisiones.
Responsable de la elaboración:	Cada área responsable de acuerdo a su proceso. Se llenará el formato y se enviará por correo electrónico a la Coordinación de Innovación y Calidad para integrar la información.
Frecuencia:	Cada que ocurra una salida no conforme. Se presentará a la Alta Dirección un corte mensual de las salidas no conformes, dentro de los 5 días posteriores al cierre del mes.
Responsable de la integración:	Coordinación de Innovación y Calidad con la información que envíen las áreas
Responsable de la revisión:	Alta Dirección (Dirección General y Gerencias)
Forma de llenado:	En forma digital con herramienta de hoja de cálculo, envío por correo

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha del reporte (DD-MM-AAAA)	Colocar la fecha en que se hace el corte de la información integrada por mes para su entrega a la Alta Dirección.
2	Fecha	Anotar la fecha en que ocurre la salida no conforme en formato (DD-MM-AAAA).
3	Gerencia	Anotar la Gerencia en la que se detecta la salida no conforme.
4	Área	Anotar el área responsable perteneciente a la gerencia en la que se detecta la salida no conforme.
5	Descripción de la no conformidad	Describir en forma detallada la no conformidad, hacer énfasis en la información relevante que acompañe a la generación de la salida no conforme.
6	Acciones realizadas	Describir las acciones que se realizan para dar tratamiento a la no conformidad, por ejemplo su corrección, separación, contención, sustitución, devolución, etc.
7	Concesiones obtenidas	Describir las concesiones o autorizaciones que determine el responsable del proceso, tales como: autorización, eliminación, volver a procesarla, aceptación del cliente, visto bueno, etc.
8	Nombre del responsable que autoriza la acción	Anotar el nombre del responsable o responsables que realizaron las acciones y/o concesiones. Tomar en cuenta que las concesiones deben ser autorizadas por el personal que cuente con esas funciones.
9	Cargo del responsable	Anotar el cargo del responsable que autoriza la acción o concesión.