

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 1 de 37

CONTENIDO

Tema	Página
1. - Objetivo.....	2
2. - Alcance.....	2
3. - Referencias.....	2
4. - Definiciones.....	3
5. - Marco Jurídico.....	4
6. - Lineamientos.....	4
7. - Descripción del Procedimiento.....	16
8. - Diagrama de flujo.....	22
9. - Formatos e Instructivos de llenado.....	23
10. - Enfoque Cliente-Proveedor.....	36
11. - Recomendaciones de Instancias de Fiscalización.....	36
12. - Control Interno Institucional.....	36
13. - Vinculación con otros sistemas.....	37

ÁMBITO AL QUE PERTENECE

Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

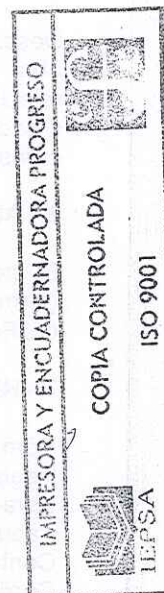
☒	Calidad
☐	Salud y Seguridad en el Trabajo
☐	Ambiental
☒	Soporte Administrativo

FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO

- (F-CO-01-01) Cotización Rev. 14
 (F-CO-01-02) Solicitud de Precios a Adquisiciones Rev. 12
 (F-CO-01-04) Orden de trabajo Rev. 10
 (F-CO-01-05) Entrega de Material a la Gerencia de Producción Rev. 10
 (F-CO-01-14) Integración de Expedientes Rev. 0

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha de Revisión	Gerencia	Unidad Administrativa	Elaboró	Revisó y Aprobó	Autorizó Emisión
29-Septiembre-2017	Comercial	Departamento de Cotizaciones	Lic. Marlen Ramírez Ruiz Jefa del Departamento de Cotizaciones	M. en A. Pedro Aristeo Álvarez Maldonado Gerente Comercial	Ing. L. Gilberto Cortés Bastida Director General





1.- OBJETIVO

Describir los lineamientos para obtener la autorización para iniciar y terminar la producción de una obra cuando se genera una solicitud de pedido por parte del cliente; revisar que los requisitos relacionados con la obra estén bien definidos; que no haya diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los que habían sido expresados previamente, con el fin de saber si se tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos.

2.- ALCANCE

El procedimiento inicia con la actividad de venta, proceso de cotización, aceptación de la cotización (formalización del pedido), elaboración de las órdenes de trabajo, recepción y entrega de materiales del Fondo de Cultura Económica y modificaciones a las órdenes de trabajo.

3.- REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2008

Registro de órdenes de trabajo

Listado de requisitos necesarios para el servicio

Tabulador de precios de IEPSA

Contrato de prestación de servicios (IEPSA-FCE)

Curriculum Vitae de IEPSA.

Carta asignación directa

P-DG-01 Procedimiento de Revisión Gerencial.

P-CO-04 Procedimiento para el Control de Material Suministrado por el Cliente.

P-SC-02 Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

P-SC-04 Procedimiento de Seguimiento al Cliente.

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

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

F-CO-04-01 Desviación en el Material Propiedad del Cliente.

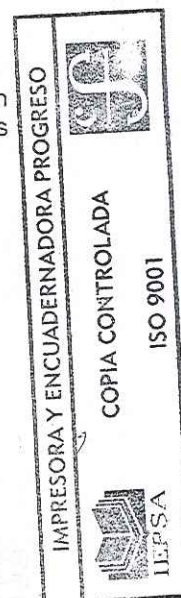
F-PL-01-02 Programa de Entregas al FCE.

F-PL-01-03 Solicitud de Autorización de cambio de fecha.

F-AD-02-01 Solicitud de Servicio.

F-SC-02-01 Cédula de correctivas / preventivas.

<http://portaltransparencia.gob.mx/pot/dependencia/showDependencia.do?method=begin& idDependencia=11190>





4.- DEFINICIONES

Solicitud de cotización: Proceso mediante el cual el cliente establece los requisitos de su producto que requiere le sea cotizado. Puede ser vía telefónica o por medio de un escrito, el cual tiene la forma particular que cada cliente le dé.

Cotización: Documento informativo que establece el precio, características y/o especificaciones solicitadas por el cliente de un producto o servicio.

Carta de Aceptación: Documento con el cual el cliente aprueba la solicitud del pedido para que la producción de un trabajo inicie. En ella especifica que se está aceptando, según precio y especificaciones técnicas detalladas. Si existe un pedido o contrato no se requiere este documento.

Pedido o Contrato: Documento con el cual se formaliza la adquisición – prestación del servicio con el cliente. Algunos clientes utilizan formatos diferentes como: "Pedido-Contrato", "Contrato", "Requisición de Compra", "Orden de Compra".

Tabulador de precios: Documento proporcionado por IEPSA con el cual se obtienen los datos para calcular los precios que se le cobrarán por cada trabajo realizado y sirve de base para cotizar. Se tiene un tabulador para el FCE y otro para los demás clientes.

Sobreprecio: Es el porcentaje que se determina que debe aplicarse al monto calculado mediante el tabulador de precios, la suma de ambos conceptos dará el precio final que se estipula en la cotización y aplica especialmente para otros clientes diferentes al FCE.

Pruebas para visto bueno: Son las pruebas que se realizan antes de: elaborar negativos (si no han sido proporcionados), elaborar placas, imprimir, doblar, coser, engrapar, empastar, etc (si es que el trabajo lo amerita).

Colección: Conjunto de libros que reúnen características similares y que van dirigidos a un grupo específico de lectores.

Pliegos: Número de hojas de impresión y/o dobléz que se requiere en el proceso.

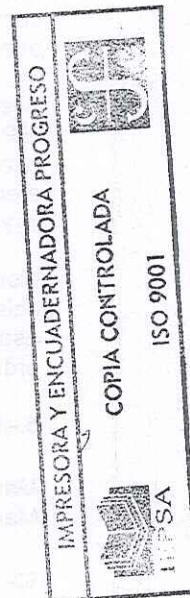
P/H: Hoja de papel extendido a un tamaño determinado en la que caben cierto número de páginas.

Tiros: El número de veces que pasa una hoja por la máquina de impresión.

Unidad/Medida (hoja/kilo): Se utiliza para especificar si la impresión se realizara en máquina plana o en rotativa.

Porcentaje de merma: Indica la cantidad adicional de papel que se da para realizar los ajustes y procesos necesarios.

Pruebas de color: Son necesarias antes o después de la elaboración de negativos y antes de entrar a impresión. En ellas el cliente da el visto bueno no solo al contenido sino también a los colores obtenidos. Pueden ser cromalines, roles, chromacheck, color art, plotters, waterproof, etc. Sirven como guía de impresión.



Material que proporciona el cliente: Se refiere al material con el cual se realizará la producción de la obra. Este puede ser: archivo magnético, dummy (muestra física) o impresión láser, originales mecánicos o negativos.

Reprocesos con cargo a IEPSA: Se consideran reprocesos con cargo a IEPSA aquellos trabajos que no cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas por el cliente y que han sido previamente confirmadas por este mediante la "Aceptación de Cotización", motivo por el cual devuelve la obra para que se le realicen los cambios correspondientes.

Áreas involucradas: Se refiere a las áreas que reciben una copia de la "Orden de Trabajo" dentro de IEPSA: Producción, Almacén, Embarques, Contabilidad, Atención a Clientes y Líneas de Apoyo (siempre que se trate de órdenes de trabajo nuevas o de sustituciones de orden de trabajo que les afecten directamente) y para la serie 7000 se entregan 2 copias más, una para la Dirección General e innovación y calidad.

Nota Informativa: Escrito breve de uso interno, que se redacta cada vez que surge la necesidad de aclarar algún punto en duda entre las áreas. Se emplea siempre que no se afecten el costo, las especificaciones o la programación de la producción, en cuyo caso se utilizará una "sustitución de orden de trabajo".

5.- MARCO JURÍDICO

Manual de Organización de Impresora y Encuadernadora Progreso S.A. de C.V.
Manual de Calidad de IEPSA.

6.- LINEAMIENTOS

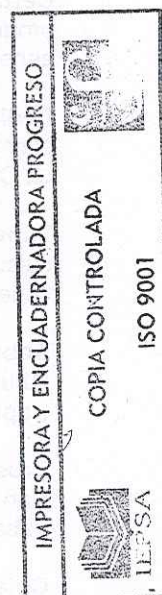
6.1.- LINEAMIENTOS GENERALES

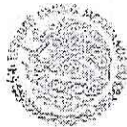
1. De la firma de documentos (cotizaciones, oficios, comunicados, etc) la jerarquía será como sigue:
 - a) Gerente Comercial
 - b) Subgerente Comercial
 - c) Jefe del Departamento de Cotizaciones
2. Cada 31 de Diciembre se procederá a cancelar el último número utilizado en los consecutivos de los formatos: Cotizaciones (F-CO-01-01) y Órdenes de Trabajo (F-CO-01-04).
3. El porcentaje mínimo de utilidad para IEPSA deberá ser el 3% con respecto al monto de lo cotizado para el trabajo contratado.

Con lo que se garantiza los gastos erogados para el cumplimiento del trabajo servicio contratado.

6.2.- LINEAMIENTOS PARA VENTAS

1. En la elaboración del presupuesto de ventas se analizará como mínimo el comportamiento de ventas de los últimos 3 años, las condiciones macroeconómicas imperantes y otros (que a criterio del Área Comercial y áreas Involucradas se definan como por ejemplo: tecnología, competencia, etc.).

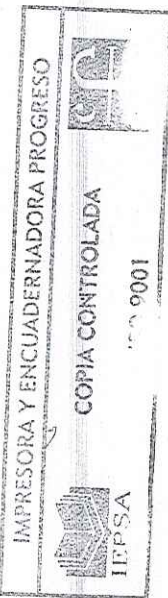




2. La oferta de servicios se realiza tanto a instituciones del sector público como a empresas privadas, para lo cual se debe tomar en cuenta la misión, visión y valores que rigen a IEPSA, así como su naturaleza jurídica.
3. En caso de duda respecto a las condiciones bajo las que se contraerá un compromiso, el servidor público procederá a aclarar todas sus dudas antes de comprometer a IEPSA.
4. Evitar dar precios que no hayan sido calculados con el tabulador correspondiente (para los procesos que corresponda) y que puedan crear compromisos económicos de IEPSA con el cliente.
5. Tendrán facultad para llevar a cabo la oferta de servicios de IEPSA a otras empresas: el Gerente Comercial, el Subgerente Comercial, el Jefe de cotizaciones, o cualquier otra persona que cuente con capacitación en la labor de ventas. Dichas actividades se han concentrado en el presente procedimiento como actividades del "vendedor" para facilitar su ubicación.
6. En casos comercialmente justificados como estrategia para la atención encaminado a la conservación y satisfacción de nuestros clientes, previa autorización de la Dirección General, se podrán otorgar beneficios comerciales hasta un máximo del 1% del importe anual vendido al cliente, dichos beneficios únicamente podrán otorgarse mediante trabajos y/o servicios, preferentemente utilizando la infraestructura de IEPSA.

6.3.- LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE COTIZACIONES

1. El personal autorizado solicitará la elaboración de una cotización a través de un escrito libre que contenga información completa ya sea en papel o vía correo electrónico, el personal de cotizaciones cotejará la solicitud con el lineamiento 7 como material de referencia para el proceso de análisis de información, para asegurar que esta correcta, si es así se asignará un número de cotización.
2. Si existieran requisitos legales para proceder a la elaboración del pedido, el cliente deberá mencionarlo y será su responsabilidad proporcionarlo a IEPSA. Para esto, la información quedará por escrito en el formato de cotización que se presenta al cliente para su aceptación.
3. La base para cotizar será el tabulador de precios proporcionado por IEPSA desarrollado en una hoja de cálculo para clientes en general. La utilización del sistema interno corresponderá a los desgloses del Fondo de Cultura.
4. El tabulador de IEPSA se utilizará para todos los clientes a excepción del FCE y clientes con alguna particularidad.
5. Los precios para las obras pertenecientes al FCE siempre serán el resultado de aplicar las cuotas establecidas por el tabulador de FCE para cada proceso y se reflejarán en el desglose de precios que se envía al cliente para su posterior facturación. Se considerará lo siguiente:
 - a) Los precios de los procesos que no existan en el tabulador de FCE serán solicitados a la Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios.
 - b) Los precios de negativos se calcularán utilizando el Tabulador FCE



6. Para todos los clientes con excepción del FCE se le considera un porcentaje de sobreprecio el cual será el mínimo de la utilidad y un adicional o no dependiendo de las características técnicas de la obra, el cliente o de las condiciones comerciales.
7. Las solicitudes de cotización de los clientes deberán ser revisadas con detalle y sólo se presentará una cotización, si se cuenta con la información completa.

Se considera información completa los siguientes puntos.

- Identificación de la obra por ejemplo (título)
 - Cantidad de ejemplares
 - Cantidad de páginas (si corresponde)
 - Tamaño o medida final
 - Tipo de papel, cartulina y/o material para interiores y forro, etc.
 - Impresión de interiores y forro: número de tintas, especificando números de PMS o selección de color según corresponda
 - Tipo de encuadernación
 - Otras características
 - Tipo de pruebas para visto bueno antes de impresión
 - Forma de empaque
 - Material que proporciona el cliente: originales mecánicos, archivos magnéticos, negativos, imágenes para escanear, etc.
 - Tiempo de entrega solicitado (no necesariamente)
 - En caso de que existiera un requisito legal, para llevar a cabo la impresión de un determinado material, el cliente lo mencionara al solicitar la cotización y en caso de que se aceptara esta, lo proporcionara para proceder con la impresión.
8. Para los procesos de contratación regulados por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (sean de "Licitación" o de "Invitación a cuando menos tres personas") o análogos, no se elaborará una "Cotización" sino que será sustituida por una "Oferta Técnica" donde se describan las características técnicas del pedido, y una "Oferta Económica" donde se indique el precio ofrecido por IEPSA para dicho trabajo; o bien el documento o formato solicitado por el cliente.
 9. El cotizador deberá analizar el tipo de trabajo que le está siendo solicitado y asegurarse de entender todas las actividades a realizar, materia prima y otros procesos que deben ser presentados en la cotización. En caso de existir dudas sobre las especificaciones se preguntará al cliente o al área de adquisiciones según corresponda; en caso de existir dudas sobre los procesos, se consultará al área de "Producción" sobre el proceso en el cual se tiene duda.
 10. En caso de urgencias el analista especializado consultará el inventario de papel propiedad de IEPSA, para verificar si se encuentra en existencia el papel y la cantidad que requiere para elaborar la orden de trabajo. En caso de que Almacén cuente con el papel requerido, se consultará a la Subgerencia de Adquisiciones el costo, mismo que se registrará en la cotización como se detalla a continuación:

- Para Prensa Plana:

Para calcular la necesidad de papel cuando se trabaja en prensa plana, es necesario aplicar la siguiente fórmula:

Cantidad de papel [(Total de páginas X tiraje a imprimir)/ veces que cabe una página en el pliego frente y vuelta] X 1 + % de merma.

Es importante mencionar que la cantidad de papel para prensa plana siempre se determinará en hojas.

▪ Impresión en Rotativa:

Cuando se elige trabajar en rotativa, también es necesario identificar:

- 1.- la medida de la bobina a utilizar (en IEPSA las bobinas que se utilizan con más frecuencia son de 71 cms., 73 cms., de 87 cms., 90 cms., de ancho, entre otras)
- 2.- cuantas veces cabe una página en un corte de bobina.

"Tamaños de bobina que se utilizan según la medida del libro"

Tamaño del libro	Tamaño de bobina	Veces que cabe una página en un corte
11.2 x 16.9 cms.	73 cms.	16 frente, 16 vuelta
13.7 x 21.0 cms.	87 cms.	16 frente, 16 vuelta
15.5 x 23.0 cms.	73 cms.	8 frente, 8 vuelta
21.5 x 27.5 cms.	87 cms.	8 frente, 8 vuelta
21.5 x 27.5 cms.	90 cms.	8 frente, 8 vuelta

Como se puede observar, para el tamaño 21.5 x 27.5, se pueden utilizar 2 tamaños de bobina:

- 1.- Bobina de 87 cms.: cuando la impresión no es rebasada
- 2.- Bobina de 90 cms.: cuando la impresión es rebasada

Cabe señalar, que el desarrollo de la máquina (en IEPSA), es de 58 cms., es decir el ancho es de 58 cms., y el largo, puede ser de 73 o de 87 cms., o hasta un máximo de 92 cms., ya que esta última es la medida máxima del largo de la rotativa de IEPSA.

Una vez identificada la bobina a utilizar, se procede al cálculo de láminas, ajustes y tiros, aplicando las siguientes fórmulas:

Láminas = se aplica la misma fórmula que en prensa plana

Ajustes = número de láminas

Tiros = total de pliegos del libro X tiraje a imprimir

Pliegos = total de páginas del libro / 16

El Fondo de Cultura Económica no tiene establecido un tabulador para la impresión en rotativa, razón por la cual IEPSA, pacta una cuota conveniente para ambas partes, dependiendo del tiraje, el número de tintas y el tipo de papel.

Cálculo de Papel para Rotativa.

Para determinar la cantidad de papel en bobina a utilizar, es necesario realizar dos cálculos:

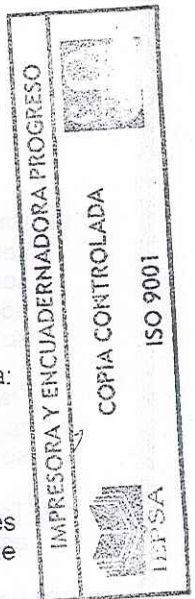
- 1.- Superficie/gramos
- 2.- Cantidad de papel

Superficie/gramos = [Desarrollo de bobina (58) X bobina a utilizar (71, 73, 87, 90 ó 92 cms.) X gramaje de papel a utilizar (56, 60, 75, 90 grs. etc.)] / 10,000,000.

Sustituyendo:

Superficie / gramos = (58 ancho de bobina X 73 cms. X 75 grs.) / 10, 000,000.

Superficie / gramos = 0.031755



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



FONDO
DE CULTURA
ECONÓMICA

IEPSA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 8 de 37

Cantidad de papel = superficie / gramos X número de pliegos del libro X cantidad de libros a imprimir mas porcentaje de merma.

Calcular la cantidad de papel para 20,000 libros tamaño 15.5 X 23.0 de 352 páginas en papel de 75 grs.

Cantidad de papel = 0.031755 superficie / gramos X 22 pliegos X 20,000 libros X 1.15 (1+15% de merma)

Cantidad de papel = 16,070 kgs.

Es importante mencionar que la cantidad de papel para rotativa siempre se determinará en kilogramos.

11. Para los precios de materia prima que no se encuentren en la lista de precios de papeles y cartulina de IEPSA, así como los precios de los procesos que no se realicen en IEPSA, serán solicitados a la subgerencia de adquisiciones mediante el formato "solicitud de precios adquisiciones" especificando sus características técnicas, cantidad y urgencia. En su respuesta se solicita que se proporcione el tiempo de entrega.

Para los desgloses de precios, en caso del FCE se aplicara el desglose de las órdenes de trabajo que se encuentra en el sistema de cotizaciones de IEPSA, para los demás clientes los desgloses se realizaran en el tabulador de precios en Excel.

12. Todo el alcance y/o salvedades considerados en el cálculo de una cotización serán puestos por escrito en la presentación de esta.
13. Para que una cotización sea oficial deberá ser presentada con papel membretado, deberá contener un número consecutivo y la firma del Gerente Comercial o según corresponda en la jerarquía estipulada en este manual (en lineamientos generales, inciso 1).
14. Para los clientes cuya serie de órdenes de trabajo sea 2000, 3000 ó 4000, el tiempo de entrega estipulado en cada cotización será la suma de los tiempos proporcionado por la Gerencia de Producción, según tabla de tiempos de producción más el tiempo proporcionado por la "Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios", más 1 día en su caso, para dar oportunidad de que Adquisiciones lleve a cabo su gestión de compra de papel, más según corresponda, se agregarán los días necesarios para realizar la entrega del producto.

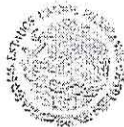
Además se estipularán los horarios en que el cliente puede recibir.

La cotización deberá manifestar que el tiempo de entrega en días hábiles o naturales, se contabilizaran a partir de visto bueno. Cuando se requiera una fecha fija para entrega del producto, se dará fecha máxima al cliente para la recepción del visto bueno para poder respetar la fecha de entrega solicitada.

Este lineamiento no aplica para el Fondo de Cultura Económica, al cual no se le especificarán los tiempos de entrega en sus cotizaciones, ya que estos se rigen por lo estipulado en el "CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS" vigente en el cual se establecen las pautas a seguir en la prestación del servicio.

15. La cotización deberá contener una vigencia, estipulada con un máximo de 30 días naturales, excepto si la Subgerencia de Adquisiciones al proporcionar los precios de papel, establece alguna vigencia de precios, en tal caso se plasmará la misma vigencia en la cotización. En caso de que al





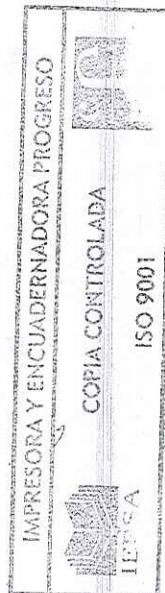
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 9 de 37

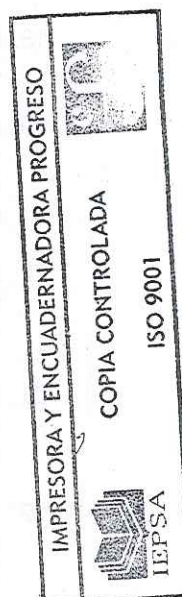
recibir los materiales para su producción, el plazo esté vencido y no se pueda mantener el precio, se enviará una actualización de cotización. Si el precio puede quedar igual a pesar del tiempo transcurrido se tomará como base la cotización enviada originalmente.

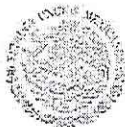
16. Cuando las cotizaciones requieran precios de pre prensa se realizarán cálculos de acuerdo a las características del trabajo.
17. Las Cotizaciones que incluyan procesos de pre prensa deberán ser analizadas con el responsable de esta área, a fin de asegurar que se consideren todos los costos de las actividades por realizar en la medida de lo posible, sino, se tomará un costo promedio.
18. Los reprocesos solicitados por el cliente serán cotizados y seguirán el procedimiento de autorización de las cotizaciones normales.
19. Las cotizaciones con la información proporcionada por la Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios así como los papeles de trabajo se archivarán con su respectiva cotización en la Subgerencia Comercial. Los acuses de las cotizaciones se quedarán bajo custodia de la Gerencia Comercial.
20. Los porcentajes de sobrepuestos aplicados a clientes diferentes al FCE podrán variar, incluso en trabajos parecidos, dependiendo de la época en que se realiza la obra, las circunstancias de producción (carga de trabajo), del cliente y otros cambios en materia prima.
21. La Gerencia Comercial en acuerdo previo con la Dirección General, podrá vender a los clientes trabajos al precio mínimo calculado por el tabulador de IEPSA y sin ningún porcentaje de sobrepuesto.
22. Cuando la Gerencia Comercial considere necesario vender a un precio inferior al indicado por el tabulador de IEPSA, presentará a la Dirección General la propuesta y expondrá las razones que justifiquen esta acción. La Dirección General tendrá la última palabra ante esta situación.
23. Todas las cotizaciones aceptadas por el cliente deberán ser respaldadas con una "Carta de Aceptación", excepto:
 - a) Las cotizaciones presentadas al FCE, en cuyo caso se recibe una orden de producción.
 - b) Las ofertas técnicas y económicas sujetas a procesos de Contratación (sean de "Licitación", de "Invitación a cuando menos tres personas" o análogos) donde aplica un "Oficio de Adjudicación" o comunicado similar que indique el resultado a favor de la contratación de IEPSA como proveedor bajo los términos estipulados en las ofertas técnica y económica o en el escrito correspondiente.
 - c) Se reciba por parte del cliente cualquiera de los siguientes documentos: pedido, contrato, contrato-pedido, orden de servicio, solicitud de compra, firma de aceptación y cualquier otro formato que expida el cliente en donde notifique a IEPSA como proveedor del servicio.
24. Cuando el cliente no especifique la forma de empaque para la obra, se asumirá que será en paquetes con las siguientes características:
 - Envoltura de papel kraft.
 - Peso no mayor a 10 kilogramos por paquete.
 - Etiqueta con número de orden de trabajo, título, cliente, fecha y cantidad de ejemplares.
 - Los libros deberán ser compensados. (No todos los lomos en la misma posición)
 - Sin fleje.
 - Sin caja.





25. Cuando en la elaboración de una obra se utilicen procesos no realizados en IEPSA y siempre que sea posible, se le avisarán al cliente los tiempos "estimados" de elaboración. Se deberá recalcar que son estimados y podrán variar de acuerdo a la complejidad de los procesos. Se solicitarán muestras del producto al cliente, cuando las haya.
26. Si el cliente requiere de un cambio en las especificaciones de la cotización que ya fue aceptada se solicitará la petición emitida por parte del cliente y Nota Informativa donde se indique el avance del proceso; en caso de que la producción haya iniciado se dará aviso al cliente a través del responsable de la venta informando el costo que esto implica.
Posterior a ello se procederá a la re-cotización conservando el mismo número y sólo se le adicionará una letra que podrá cambiar "N" número de veces.
Lo establecido en el párrafo anterior no aplicará a solicitud expresa del cliente, es decir se procederá a la re-cotización conservando el mismo número, sin adicionar letra alguna.
Para proceder al cambio de OT se solicitará una carta aceptación.
27. En caso de que el cliente solicite la cancelación de una orden de trabajo ya existente, se solicitará por escrito la notificación por parte del cliente y se solicitará al área de producción el avance de la misma para verificar los costos incurridos hasta el momento de la solicitud de cancelación, con esa información se elaborará una Nota Informativa donde se haga constar el avance de la orden de trabajo.
Dichos costos se harán del conocimiento del cliente para gestionar el pago, a través del responsable de la venta.
Posterior a ello se procede a la cancelación de la O.T.
28. En caso de elaborarse varias cotizaciones consecutivas para un mismo proyecto, se cancelarán aquellas que no sean aceptadas por el cliente. La cancelación deberá ser por medio de un sello y también en el sistema. Para asegurar la rastreabilidad de estos registros (cotizaciones y órdenes de trabajo), vía sistema se podrá determinar qué órdenes de trabajo corresponden a una cotización aceptada por el cliente; y así mismo, a qué cotización, orden de producción o concurso, pertenece una determinada orden de trabajo. Ello para asegurar el adecuado control en los procesos de cotización, generación de orden de trabajo y cobranza.
29. Con el fin de evitar que los costos adicionales, que no fueron calculados al momento de cotizar, puedan provocar que los trabajos tengan algún tipo de pérdida, el jefe del Departamento Cotizaciones deberá considerar un 10% sobre el monto de los costos finales del trabajo a realizar, este porcentaje podrá tener un margen menor o incluso podrá ser negociable en aquellos casos que sean comercialmente viables para la Entidad.
30. Todas aquellas cotizaciones que se realicen en IEPSA, debido a características técnicas, tiempos de entrega o tipo de materiales, deberán estar sustentadas con costos proporcionados por el área de Adquisiciones, con total apego al Manual de Procedimientos y al Solicitud de Precios a Adquisiciones F-CO-01-02, con el fin de asegurar el margen mínimo de utilidad para la Entidad.





6.4.- LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO

1. Se abrirá un expediente por orden de trabajo.
2. Con el fin de controlar las órdenes de trabajo que se generen, el sistema asignará el número consecutivo que les corresponde según la serie.

Serie 1000 FCE

Serie 2000 y 3000 Proyectos especiales.

El Gerente Comercial o Subgerente Comercial autorizará la orden de trabajo para proyectos especiales mediante una nota informativa.

Serie 4000 Impresos (Varios Clientes)

Cuando los números de las órdenes de trabajo de la serie 4000 rebase el número 4999, seguirá su continuación con el número 5000, análogamente si rebasa el número 5999 seguirá su continuación con el número 6000.

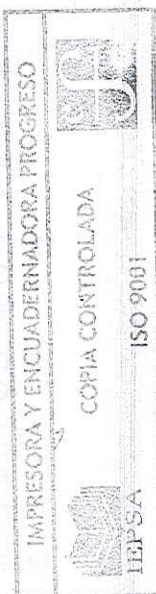
Serie 7000 Reprocesos Internos

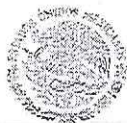
Serie 8000 Solicitud de requisición o servicio (Varios Clientes)

3. Todas las órdenes de trabajo excepto las serie 1000 que se realicen deberán estar previamente cotizadas y contar con una "Carta de Aceptación", "Contrato", "Pedido", "Orden de servicio", "solicitud de compra", etc., de la oferta que le ha sido presentada mediante cotización (ver lineamiento No. 23 para elaboración de cotizaciones).
4. Las ordenes de trabajo con serie 8000, serán exclusivamente para la adquisición de productos o servicios, por parte de la sugerencia de adquisiciones, en los que IEPSA no está especializado para su realización.

Estas órdenes de trabajo contarán con la leyenda "Solicitud de Requisición" o "Solicitud de Servicio", según sea el caso en cual será especificado en el apartado colección / autor del formato F-CO-01-04.

5. De ser necesario, el analista especializado consulta el Lineamiento número 7 de "Lineamientos para la elaboración de cotizaciones", para la elaborar la orden de trabajo.
6. Del Fondo de Cultura Económica (FCE), se recibirá una "Orden de Producción" por ellos emitida o un comunicado que cumpla con la función de girar la instrucción para la producción del material.
7. Los materiales enviados por parte del cliente para el procesamiento de la orden de trabajo, deberán ser cuantificados e identificados de acuerdo a las especificaciones de la orden de trabajo y entregados al encargado del área de pre prensa (negativos a fotomecánica y archivos electrónicos a CTP). En caso de no cumplir con las especificaciones se devolverán inmediatamente al cliente para su corrección (Ver el procedimiento P-CO-04 "Control de Material Suministrado por el Cliente"). En caso de que estén incompletos, se solicitará al cliente el material faltante.
8. Los trabajos recibidos deberán tener un visto bueno por parte del cliente antes de que sean impresos, especialmente aquellos en los que el material proporcionado sea:
 - a) Archivos magnéticos
 - b) Originales mecánicos
 - c) Cambios a negativos ya existentes

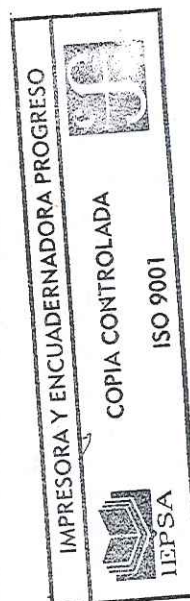




9. La Subgerencia Comercial podrá determinar la necesidad de realizar pruebas o repeticiones de las mismas aunque el cliente no lo desee, a fin de asegurar la producción correcta del trabajo solicitado.
10. Todos los cambios o solicitudes adicionales del cliente (afecten o no los costos y la programación de la producción) serán transmitidos mediante una sustitución de orden de trabajo.
11. Los cambios importantes en las características técnicas de las órdenes de trabajo serán comunicados mediante una sustitución de orden, siempre y cuando aún exista la posibilidad de realizar el cambio previa programación de la producción, revisión de costos y/o renegociación con el cliente, en caso contrario se informará al cliente sobre el avance de su obra. Mientras se define la situación se procederá a suspender temporalmente la orden de trabajo y por ende el avance de la obra, a través de una nota informativa.
12. Todas las sustituciones de órdenes de trabajo con excepción de la serie 8000 se entregarán a la Gerencia de Producción, con el fin de que se agilice la atención a las mismas, en el horario de 9:00 a 17:00 hrs para órdenes no urgentes o prioritarias.
13. Cuando existan desviaciones en las especificaciones indicadas para la producción de una obra, la Gerencia de Producción mediante el formato F-CO-04-01 "Desviación en el material propiedad del cliente" presentará la situación a consideración de la Gerencia Comercial, quien determinará si procede pedir el Visto Bueno al cliente de acuerdo a como se indica en las actividades No. 63 a la 65 del presente procedimiento. El curso de acción que proceda, se lo informará a la Gerencia de Producción en el apartado "Plan de acción a seguir" del mismo formato.
14. Para el caso de los reprocesos se establece lo siguiente:
 - a) Con cargo a IEPSA contarán con orden de trabajo de la serie 7000, para la cual el tiempo de entrega se negociará con el cliente.
 - b) Con cargo al cliente serán respaldados por una orden de trabajo elaborada con el sistema que indique que es un "reproceso", con un número de orden diferente al que le dio origen.
15. En caso de dudas sobre como plantear la información contenida en las órdenes de trabajo para algún proceso en especial, se consultará con las personas del área de producción según sea el caso.
16. Cada orden de trabajo contará con un expediente único identificado con la serie, el cliente, el número de orden de trabajo y el año, así como el título de la obra. En él se archivará toda la documentación correspondiente.
17. Se podrán recibir trabajos para Prerensa que no requieran de los demás procesos de producción, siempre y cuando puedan ser realizados en IEPSA. Para ello, se elaborará una orden de Trabajo para "efectos de control interno y facturación", la cual circulará como una orden de trabajo normal.
18. Para cada "orden de trabajo" el departamento de cotizaciones imprimirá un original y una copia para cada área que esté involucrada en realización del producto, a continuación se especifica:

Para series 1000, 2000, 3000 y 4000

a) Producción



- b) Almacén
- c) Contabilidad
- d) Control Interno para expediente

Para series 8000

- a) Almacén
- b) Atención a clientes
- c) Facturación
- d) Líneas de apoyo
- e) Control Interno para expediente

Esto sólo aplicará para las órdenes de trabajo nuevas y para las sustituciones de orden que afecten directamente a alguna de las áreas antes referidas.

19. Para todos los casos, la "orden de trabajo" original se quedará en el departamento de cotizaciones selladas por las áreas involucradas correspondiente según su serie. Por ningún motivo se dejarán las órdenes y su material en lugares sin que el responsable o su designado los reciba. Para cumplir este lineamiento el horario establecido por la Gerencia de Producción para recibir órdenes de trabajo nuevas y no urgentes o prioritarias es de lunes a viernes de las 9:00 a.m. a las 17:00 pm, excepto:

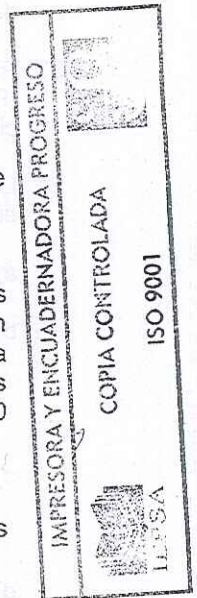
- a) Las órdenes de trabajo urgentes o prioritarias.
- b) Las entregas de material posteriores a la entrega de la orden de trabajo de aquellas consideradas como "urgentes o prioritarias".

20. La Gerencia de Producción una vez recibido el material proporcionado por el cliente, informará a la Gerencia Comercial en forma expedita las irregularidades que presente dicho material dentro del plazo más corto a la recepción de la orden de trabajo, según lo permita la carga de trabajo, con el fin de que se dé salida a las pruebas para visto bueno lo antes posible. Dichas pruebas para visto bueno se acompañarán con el material que proporcione el cliente para que este pueda cotejarlo (siempre que el cliente proporcione algún material). En caso de pedidos urgentes o prioritarios (con fecha de entrega inferior al tiempo planeado por Producción), la Gerencia de Producción debe revisar y comunicar de forma urgente las fallas que presente mediante el formato F-CO-04-01 "Desviación en el material propiedad del cliente".

21. Cuando se presenten desfases en la programación de fechas de entrega, estos serán negociados con el cliente mediante una propuesta de cambio de fecha. Esta información deberá ser proporcionada por la Gerencia de Producción mediante el formato F-PL-01-03 "Solicitud de autorización de cambio de fecha" si se trata de clientes diferentes al FCE, o mediante el formato F-PL-01-02 "Programa de entregas al FCE" si son obras del FCE; con la debida anticipación.

Solo se autorizará el cambio en la fecha de entrega:

- a) El cliente haya cumplido con oportunidad con la entrega de materiales y Vo Bo's
- b) El cliente no necesite el pedido para un evento con fecha y hora de celebración fija.
- c) La fecha de entrega propuesta por el cliente haya sido aceptada por la Gerencia de Producción.
- d) La obra no sea una nueva edición del FCE.
- e) La solicitud de autorización de cambio de fecha haya sido presentada con oportunidad.

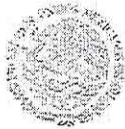




f) El cliente solicite cambio de fecha.

22. Si el cliente acepta la propuesta de cambio en la fecha de entrega, se comunicará la decisión a la Gerencia de Producción mediante la sustitución de orden de trabajo por "cambio de fecha de entrega". Si el cliente no la acepta, se deberá justificar con mayor amplitud la solicitud de cambio de fecha o no se ejecutará ningún cambio por lo que la fecha de entrega debe respetarse.
23. Para el FCE, los desfases en las fechas de entrega se negociarán mediante el formato F-PL-01-02 "Programa de Entregas al FCE" cuya periodicidad mínima es semanal, por lo que la decisión del cliente quedará respaldada por su firma en dicho formato.
24. La fecha de entrega para las órdenes de trabajo serie-2000, 3000 y 4000 se determinará de la siguiente manera:
- a) En caso de que la cotización aceptada señale una fecha de entrega específica, se asignará como fecha de entrega de la orden el día acordado con la Gerencia de Producción.
 - b) En caso de que la cotización aceptada señale que la fecha de entrega estará sujeta al cumplimiento de una condición (por ejemplo, "a partir de la obtención del visto bueno" o "a partir de la recepción de materiales completos"), se asignará la fecha que resulte de contar los días indicados en la cotización, a partir del día siguiente a la entrega de la orden de trabajo. Esta fecha será susceptible de modificarse de acuerdo a lo establecido en el siguiente inciso.
 - c) Al momento en que se genere una orden de trabajo, si no se cuenta con la información de la fecha exacta, se indicará la fecha que corresponda conforme al instructivo de llenado del formato de la orden de trabajo de la pág. 30 numeral 22 (formato F-CO-01-04), que establece los días hábiles con los que cuenta para producir y entregar el trabajo.
 - d) Para órdenes urgentes o prioritarias (cuyo plazo de entrega sea menor al tiempo dado por la Gerencia de Producción), se podrá tomar como fecha de entrega la requerida por el cliente y aceptada por producción.
25. Para cumplir con el lineamiento anterior, la recepción de materiales por parte del cliente en el área comercial será de 9:00 a 17:00 hrs. Los materiales que se reciban después de las 17:00 hrs., se tomarán como recibidos al día siguiente.
26. El analista especializado dedicado a elaborar órdenes de trabajo contabilizará e identificará los materiales del cliente en el plazo más corto posible dependiendo de la carga de trabajo.
27. Cuando la impresión sea en tintas directas y el cliente no indique en su solicitud de cotización el número de pantone correspondiente, se tomará dicha especificación a partir de los materiales que el cliente proporcione, siempre que estos sean negativos o archivos magnéticos. En este último caso, será el área de pre prensa la encargada de proporcionar esta información al Analista Especializado para que realice la correspondiente sustitución de orden de trabajo por la indicación de número de pantone.
28. Para las obras cuya encuadernación sea en pasta dura, el acabado del lomo siempre será cuadrado, a menos que el cliente indique lo contrario (lomo redondo) en su orden de producción (para el caso del FCE) o en su solicitud de cotización (para otros clientes).
29. Respecto a las obras en pasta dura, se asignará el cartón calibre No. 30 a usar para su encuadernación.
30. Para todos los casos, la orientación del libro se determinará de la siguiente manera:

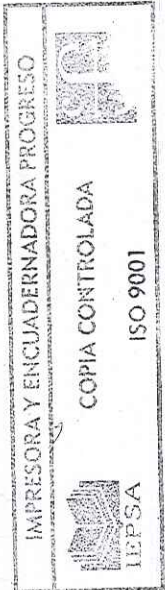




- a) Forma Francesa si el ancho del ejemplar (primer medida) es menor que su altura (segunda medida). Ejemplo: 13.5 x 21.0 cms., 21.5 x 27 cms., etc.
- b) Forma Italiana si el ancho del ejemplar es mayor que su altura. Ejemplo: 27.0 x 21.5, 15.0 x 10.0, etc.
31. Para las obras del FCE cuyo colofón no se entregue al personal de IEPSA junto con la orden de Producción del cliente, se dará la instrucción en la orden de trabajo de injertar el colofón de casa.
32. Respecto al tipo de barniz o al laminado que se requiera para el acabado de las obras, se asumirá que es brillante si el cliente no da la indicación de que deba ser mate, sea que se trate barniz de máquina o barniz UV.
33. Cuando la impresión sea a una tinta y el cliente no indique número de pantone en su solicitud de cotización, se asumirá que la impresión es en color negro.
34. Cuando la impresión sea a 4 tintas y el cliente no indique números de pantone en su solicitud de cotización, se asumirá que la impresión es en selección de color.
35. Los precios de acabados ó características especiales para la realización de los trabajos solicitados a cotizar por parte de los clientes deberían ser solicitados mediante el formato F-CO-02 (Solicitud de Precio) al área de Adquisiciones, con el fin de no presentar cotizaciones con precios no sustentados.
36. Es responsabilidad del Jefe de cotizaciones entregar a la subgerencia de adquisiciones el costo de los procesos desglosados en la cotización para efectos de la contratación correspondiente.

6.5.- LINEAMIENTOS PARA LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

1. Comunicación por teléfono:
- a) Cuando el cliente requiera información sobre el producto, por ejemplo dudas sobre el contenido de su material, asesoría técnica, la comunicación es con el analista dedicado a elaborar las órdenes de trabajo o bien al Jefe de cotizaciones.
- b) El cliente necesita modificar el pedido original, tenga o no implicaciones en costos y en tiempos que afectan la programación la comunicación es con el Jefe de cotizaciones.
- c) El cliente realiza una queja o sugerencia, se debe canalizar con la Gerencia, Subgerencia o jefaturas de departamento según corresponda. En caso de ser una queja, se le da atención siguiendo el procedimiento de "Acciones Correctivas/ Preventivas" (P-SC-02) si así procede. De lo contrario, se envía comunicado a las áreas correspondientes de dar solución a las quejas concretas manifestadas por el cliente.
- d) Existen materiales y/o vistos buenos pendientes por parte del cliente. Atención a clientes debe comunicarse con él para dejárselo saber y solicitar la fecha de entrega de los mismos.
- e) Se requiere saber cómo le llegó el producto terminado al cliente, así como su nivel de satisfacción con dicho producto; (Ver el procedimiento P-SC-04 "Seguimiento al Cliente").





f) El cliente realiza una devolución de producto por no estar conforme. Se lo entrega al departamento de embarques quien canaliza la situación con el Gerente o Subgerente Comercial. Este, se comunica con el cliente para escuchar las razones de su inconformidad.

2. Comunicación personal:

a) Visitas de cortesía, para informar como va la producción de una obra o pedido, entregar una cotización, obtener un Vo. Bo., recoger material pendiente, entre otros y de esta manera hacer la atención más personalizada. Estas pueden ser realizadas por los jefes de departamento, la subgerencia y / o gerencia comercial.

3. Comunicación por escrito:

a) Procedimiento P-CO-01, mediante los formatos:

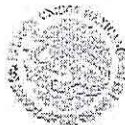
- Cotización F-CO-01-01
- Carta de aceptación
- Otros comunicados mediante oficio o nota informativa.

b) Procedimiento P-SC-04, mediante la "Carta Retroalimentación al Cliente", donde se le agradecen sus comentarios, su disposición para responder a la encuesta y se le retroalimenta sobre su grado de satisfacción hacia IEPSA.

7.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actor	No.	GESTION Y REVISIÓN DE PEDIDOS
Jefe de cotizaciones / Analista especializado	1.	Recibe la solicitud de Cotización o correo electrónico, verifica con Lineamiento 7 de "Lineamientos para la elaboración de cotizaciones", que tenga la información necesaria para cotizar. Consulta con el cliente si hay requisitos legales para la impresión del material, en caso de que lo hubiera, se lo solicita.
Jefe de cotizaciones	2.	Si no está completa la información habla con el prestador/cliente para solicitar la información faltante para el cálculo de la cotización.
Jefe de cotizaciones	3.	En caso contrario analiza el tipo de trabajo que cotizará para determinar las actividades y materia prima que deberán ser consideradas en la cotización. Si existe alguna duda con los procesos, pregunta en Producción directamente al responsable del proceso.
Jefe de cotizaciones	4.	Los tiempos de entrega se validaran en la tabla de tiempos de producción, en acabados especiales o urgencias se solicitara a la Gerencia de Producción los tiempos, en caso del FCE se envía la orden de trabajo para su análisis correspondiente.
Gerente de Producción	5.	Si concluye que la "Gerencia de Producción" tiene la capacidad para cumplir con la solicitud anterior, señala de que acepta la fecha solicitada por el cliente. Si el cliente no establece una fecha específica, propone la cantidad de días para poder realizar el trabajo solicitado.



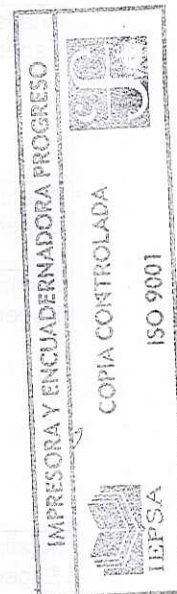


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

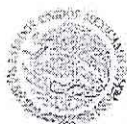
Página 17 de 37

Gerente de Producción	6.	Si concluye que la "Gerencia de Producción" no puede cumplir con las fechas de entrega solicitadas, propondrá los tiempos de producción posibles de acuerdo a su programación y carga de trabajo.
Jefe de cotizaciones, Gerencia de Producción	7.	Si existe algún proceso que una vez evaluado se determine la imposibilidad de cotizar mediante parámetro de tabulador, se determina solicitar a la Subgerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, una cotización para dicho proceso, así como los tiempos de entrega mediante el formato "Solicitud de Precios a Adquisiciones" (F-CO-01-02).
Subgerente de Adquisiciones y Contratación de Servicios	8.	Devuelve el formato "Solicitud de Precios a Adquisiciones" con la información de precios y tiempos de entrega proporcionados por el proveedor.
Jefe de cotizaciones	9.	Recibe de la Subgerencia de Adquisiciones la información solicitada así como la confirmación de los tiempos de la Gerencia de Producción, determina el costo total de la obra; revisa los cálculos y conceptos correspondientes a la Cotización y los presenta a la Subgerencia Comercial junto con las características del trabajo.
Jefe de cotizaciones	10.	Prepara el formato de cotización presentando las fechas propuestas al cliente y dejando claro: • Si son días hábiles o naturales. • Que el tiempo de entrega, se contabilizarán a partir de visto bueno. Cuando se requiera una fecha fija para entrega del producto, se dará fecha máxima al cliente para la recepción del visto bueno para poder respetar la fecha de entrega solicitada. • Que el precio variará dependiendo de las especificaciones finales. • Verifica que toda la información necesaria para prestar el servicio esté contenida en el formato de cotización. Presenta toda la información al Subgerente Comercial.
Subgerente Comercial o Gerente Comercial	11.	Recibe los cálculos y conceptos cotizados y verifica que estén de acuerdo a la Solicitud de Cotización, en caso de que no sea así solicita su verificación y regresa al punto 25 de los lineamientos para elaboración de cotizaciones, de estas actividades si es correcto el calculo sigue la secuencia.
Jefe de cotizaciones	12.	Aplica el porcentaje de utilidad al cálculo realizado y prepara la "Cotización" (para los Procesos de Contratación regulados por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, prepara la "Oferta Técnica" y la "Oferta Económica" o el documento correspondiente).
Gerente Comercial o servidor publico con las facultades	13.	Firma la "Cotización" y la turna al prestador o cliente correspondiente.



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



FONDO
DE CULTURA
ECONÓMICA

IEPSA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 18 de 37

Jefe de cotizaciones	14.	Si la cotización es aceptada se recibe la carta de "Aceptación de la Cotización" de parte del Cliente y la turna al Analista Especializado para elaborar orden de trabajo.
Analista Especializado	15.	Con la "Carta de Aceptación de la Cotización o contrato" con base al Lineamiento 3 de Lineamientos de la Elaboración órdenes de trabajo, inicia el proceso de producción de la orden de trabajo.
Analista Especializado	16.	Elabora la orden de trabajo y le asigna No. de O.T. de acuerdo al Lineamiento No. 1 para "Elaboración de órdenes de trabajo". Si ya recibió el material proporcionado por el cliente, realiza las actividades 25 a la 33. Si no es así, anota la indicación "Materiales Pendientes" en la orden de trabajo, para que pueda ser programada y la materia prima adquirida, así como otros procesos que debieran contratarse.
Analista Especializado	17.	Consulta detalles técnicos con los involucrados en los procesos de pre prensa, impresión y acabados o bien con los jefes de turno (siempre y cuando sea necesario).
Analista Especializado	18.	Recibe los materiales proporcionados por el Cliente (negativos). Revisa los negativos (contra su ejemplar muestra o pruebas correspondientes), verifica que el número de páginas y tintas coincida con el ejemplar muestra, que el tamaño coincida con el solicitado y que los números de pantone solicitados coincidan con el marcado en los negativos. Firma de recibido conforme a estos parámetros. En caso de que el cliente no especifique los números de pantone, se solicitaran al cliente.
Analista Especializado	19.	Recibe los materiales proporcionados por el cliente (originales mecánicos) revisa que tengan la calidad para ser fotografiados y que las páginas estén completas. Firma de recibido conforme a estos parámetros. Solicita pruebas azules a Producción para visto bueno del cliente antes de impresión, si así lo solicita el cliente
Analista Especializado	20.	Solicita (en la Orden de Trabajo) pruebas azules y/o de color para visto bueno según sea el caso.
Analista Especializado	21.	Confirma que el trabajo coincida con lo cotizado y con lo descrito en la Orden de Trabajo.
Analista Especializado	22.	Imprime la "Orden de Trabajo" en firme una vez revisada. Serie 7000 se imprimen 2 copias más, una para la Dirección General
Analista Especializado	23.	Identifica materiales con orden de trabajo (ejemplar, muestra, dummy, pruebas de color, archivos magnéticos, etc.)
Analista Especializado	24.	Entrega Orden de Trabajo original y el material (negativos, archivos magnéticos y/o pruebas autorizadas por el cliente según se trate del material que haya recibido) al área de pre prensa, obteniendo el sello de recibido en la orden original. La secretaria coordina la distribución de las copias de la orden de trabajo a las áreas involucradas (ver lineamiento No. 17 para elaboración de OTs).
Analista Especializado	25.	Cuando recibe los materiales pendientes proporcionados por el FCE, realiza la entrega al área de pre prensa mediante el formato F-CO-01-05 Entrega de materiales a la gerencia de producción.
Operador de Pre prensa Digital	26.	Revisa el material propiedad del cliente de acuerdo al procedimiento P-PR-01 "Control, medición y seguimiento del proceso y del producto".

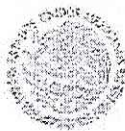
IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO



COPIA CONTROLADA

ISO 9001



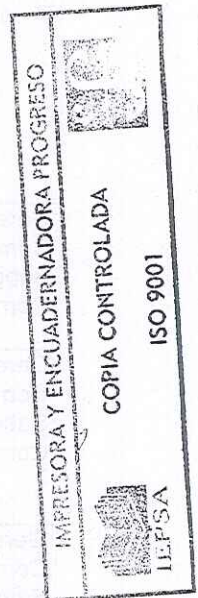


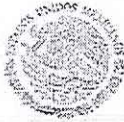
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 19 de 37

Atención a clientes	27.	Se comunica con el cliente para solicitar nuevo material, Vo Bo. o evaluar la situación y acordar la nueva fecha de entrega, si así procede. Programa en su caso la entrega de material al cliente para Vo Bo. en los horarios disponibles del área.
Atención a clientes	28.	Si se presentan solicitudes por parte de cliente para efectuar modificaciones importantes a la obra (por ejemplo cambio de tiraje, páginas, papel, tintas, etc), deberá: 1) Suspender temporalmente la orden de trabajo mediante una "Nota informativa". 2) Informar al Sugerente de operaciones para que proceda a la cotización de los cambios y a consultar con la Gerencia de Producción sobre los cambios que se producirán en la programación como consecuencia de la solicitud de modificación.
Jefe de cotizaciones	29.	Realiza una nueva "Cotización" que conservará el número original pero seguido de una letra consecutiva iniciando por la "A", y la envía al cliente para su análisis debido a los cambios en los términos del pedido original (en costos y tiempo de entrega principalmente). La nueva "Cotización" conservará la jerarquía de firmas.
Cliente	30.	Envía nueva "Carta de Aceptación de la Cotización" la cual incluye las modificaciones solicitadas.
Analista Especializado	31.	Mediante "Sustitución de Orden de Trabajo" la cual incluye las nuevas indicaciones, se activa la orden de trabajo que fue temporalmente suspendida.
Subgerente Comercial	32.	Si se presentan solicitudes por parte de cliente para efectuar cambios que no afecten el costo, las especificaciones o la programación de la Producción, da aviso al área de cotizaciones mediante una "Nota Informativa".
Analista Especializado	33.	Realiza modificaciones indicadas en la nota informativa a la orden de trabajo, mediante una sustitución de orden de trabajo.
Gerente de Producción	34.	En caso de que existan desfases en la programación de las órdenes de trabajo, solicita autorización de cambio de fecha de entrega mediante el formato F-PL-01-02 si se trata del FCE, ó si se trata de otros clientes mediante el formato F-PL-01-03 "Solicitud de autorización de cambio de fecha de entrega" a la Gerencia Comercial. Incluye las causas del desfase (sólo para el formato F-PL-01-03) y la nueva propuesta de entrega.
Gerente Comercial, Jefe de cotizaciones, Subgerente Comercial,	35.	Para clientes diferentes al FCE, analiza la propuesta de cambio y las causas que originaron el desfase. Comenta con el cliente la situación y procura obtener su autorización. De acuerdo a su respuesta, marca en el formato "Solicitud de autorización de cambio de fecha de entrega" si es aceptado o no, firma y entrega el formato con la respuesta al Gerente de Producción. Si se trata del FCE, el cliente registra la respuesta en el formato F-PL-01-02 "Programa de Entregas del FCE".
Gerente Comercial, Jefe de cotizaciones Subgerente Comercial,	36.	Si el cliente está de acuerdo gira instrucción para realizar la sustitución de la orden de trabajo "por fecha de entrega".





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 20 de 37

Analista Especializado	37.	Realiza sustitución de orden de trabajo "por cambio en la fecha de entrega" y distribuye todas las copias para conocimiento general de las áreas involucradas.
Gerente de Producción	38.	Si el cliente no acepta la propuesta de cambio en la fecha original, analiza las órdenes de trabajo en proceso y presenta opciones de negociación al Gerente Comercial.
Gerente de Producción	39.	Si la orden presenta desviaciones en el seguimiento de las especificaciones técnicas solicitadas para la obra que está en proceso de producción y/o otros defectos que pueden afectar la conformidad del cliente con el producto terminado como por ejemplo variaciones en el tamaño, color, etc. presenta a consideración de la Gerencia Comercial, mediante la entrega ejemplar muestra y si es necesario ejemplar con propuesta de solución, además de los efectos en la programación de la entrega, si corresponde.
Gerente Comercial, Subgerente Comercial	40.	Analiza la situación y si considera "aceptable la propuesta" la presenta a consideración del cliente para su evaluación y visto bueno. Si el cliente acepta la propuesta, firma de Vo Bo's. Si el cliente la rechaza, lo comunica al área producción.
Gerente Comercial Subgerente Comercial	41.	Da aviso al área de producción para que se proceda a la corrección (si la obra no ha sido terminada ni entregada al Departamento de Embarques), se realiza el formato F-SC-02-01 "Solicitud de Acciones de Mejoramiento (correctivas/preventivas)". Si la obra ya fue entregada al cliente gira instrucciones para que se elabore "Orden de Trabajo" de la serie 7,000.
Gerente Comercial, Subgerente Comercial	42.	Sigue el procedimiento P-SC-02 "Acciones correctivas y/o preventivas".

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO

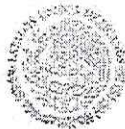
COPIA CONTROLADA

ISO 9001



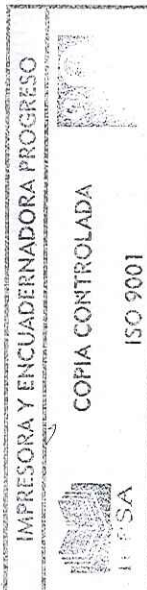
CONTROL

Personal con poder de representación legal (cuando corresponda)	43.	Confirma que el pedido se encuentre listo para revisión y firma. Si ya está listo verifica que la información esté conforme a la cotización aceptada incluyendo las modificaciones que se hubieran presentado en el proceso. Si todo está bien, firma el pedido. Caso contrario realiza las actividades necesarias para que se corrija adecuadamente.
Atención al cliente	44.	En caso de que el cliente requiera información sobre el avance de la OT, da seguimiento a la Orden de Trabajo mediante el reporte del sistema. Si es necesario realiza visitas a la planta para observar el avance de las obras de sus clientes y asegurarse de que no tienen contratiempos.
Atención al cliente	45.	Mantiene comunicación con el Cliente (a solicitud de él) respecto al avance de la obra.
Atención al cliente	46.	Da seguimiento al avance de la programación de fechas de entrega.

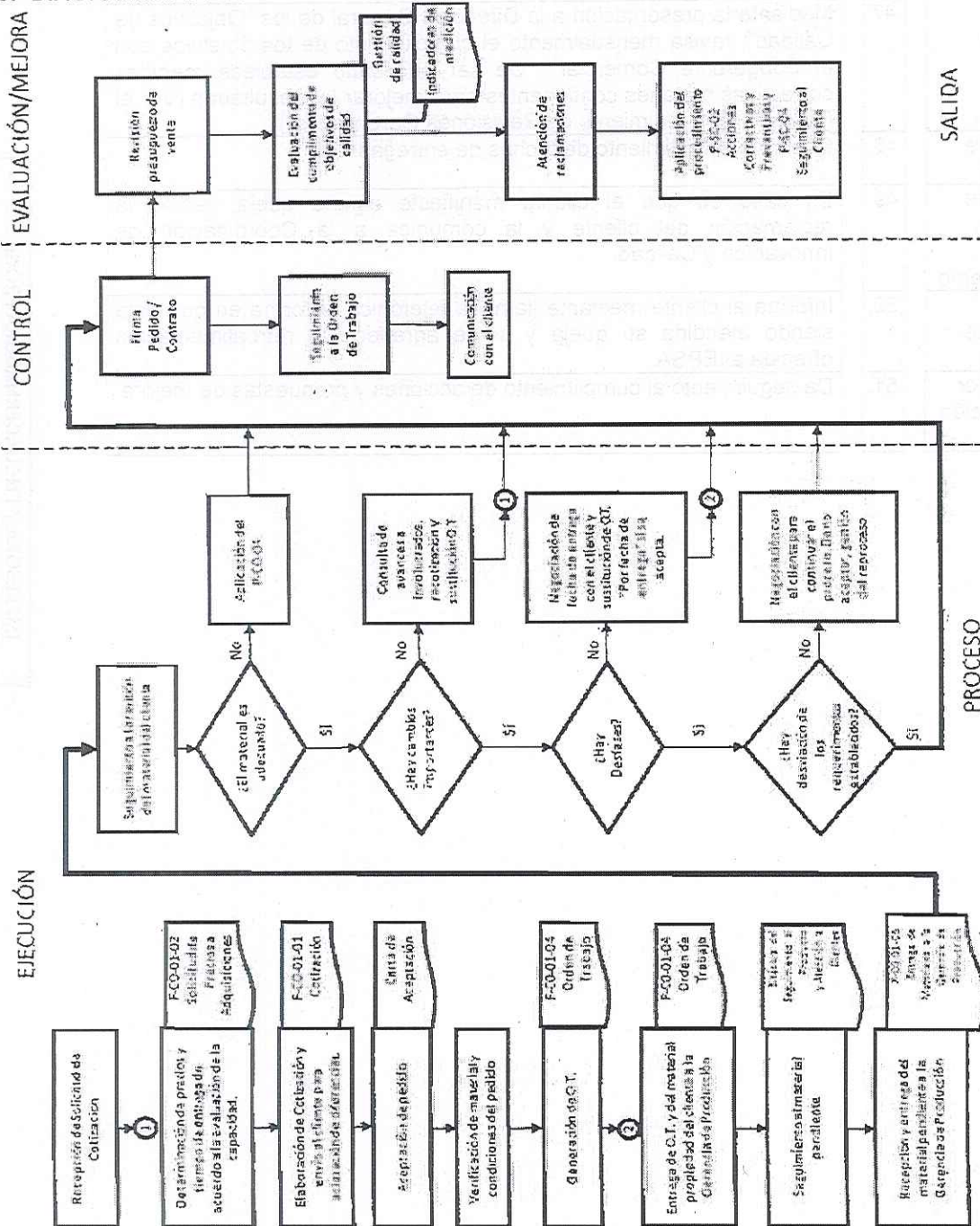


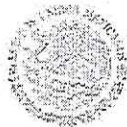
EVALUACIÓN Y MEJORA

Gerente Comercial	47.	Mediante la presentación a la Dirección General de los "Objetivos de Calidad", revisa mensualmente el cumplimiento de los objetivos con el Subgerente Comercial. De ser necesario establece medidas correctivas o planes contingentes para mejorar los resultados (Ver el P-DG-01 "Procedimiento de Revisiones Gerenciales").
Subgerente Comercial	48.	Confirma cumplimiento de fechas de entregas.
Subgerente Comercial, Jefes de Departamento	49.	En caso de que el cliente manifieste alguna queja, recibe la reclamación del cliente y la comunica a la Coordinación de Innovación y Calidad.
Gerente, Subgerente Comercial	50.	Informa al cliente mediante llamada telefónica la forma en que está siendo atendida su queja y se le agradece la retroalimentación ofrecida a IEPSA.
Coordinador de Innovación y Calidad	51.	Da seguimiento al cumplimiento de acciones y propuestas de mejora.



8.- DIAGRAMA DE FLUJO





9.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Formato Cotización (F-CO-01-01)

(1) Ciudad de México., a 24 de julio del 2016

(2) Cotización No. 0284/2016

F-CO-01-01

LIC. GRACIELA HERNANDEZ Y VIAZCAN (3)

DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN

PROGRESA

Presente

Me es grato saludarle y poner a su consideración la siguiente cotización.

Título: (4)

Ejemplares: (5)

Páginas: (6)

Tamaño: (7)

Papel: (8)

Forros:

Interiores:

Impresión: (9)

Forros:

Interiores:

Acabado: (10)

Otras características: (11)

Pruebas para Vo. Bo. (12)

Forma de empaque: (13)

El cliente proporciona: (14)

Precio Unitario

Subtotal (15)

IVA 16%

Total

"Sujeto a cambios en las especificaciones técnicas del trabajo final."

Validez de la oferta: 15 Días

Tiempo de entrega:

Carta de
Aceptación: (18)

"En caso de aceptar la cotización, favor de comunicarlo por escrito en hoja membretada, como se muestra en el ejemplo anexo, con nombre, firma y cargo del Representante Legal. Toda cancelación (o cambio de especificaciones que altere los costos de una cotización aceptada), se cobrará de acuerdo al avance del trabajo así como el gasto de los insumos que para tal fin se hayan adquirido al momento de notificar dicho cambio. Es responsabilidad del cliente avisar si existen requisitos legales o reglamentarios para la elaboración de su trabajo."

Observaciones: (19)

El precio del papel / insumo está sujeto a cambio sin previo aviso. Para toda cancelación o modificación a la orden de trabajo, se realizará el cargo correspondiente.

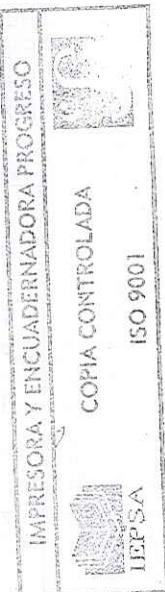
ATENTAMENTE

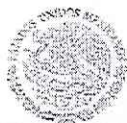
(20)

(Nombre completo)
Gerente Comercial

REV.14

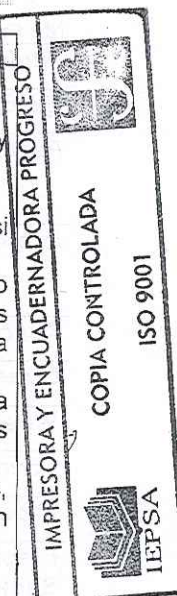
Rev. 22



**Instructivo de llenado Formato Cotización F-CO-01-01**

Objetivo:	Asegurar que los requisitos de la obra y sus condiciones de entrega, según solicitud del cliente estén definidos en la cotización antes de aceptar el pedido.
Responsable de la elaboración:	Jefe del Departamento de Cotizaciones
Frecuencia:	Para cada solicitud de cotización que se presente
Responsable de la autorización:	Gerente Comercial
Forma de llenado:	Manual en la computadora

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha de Entrega	Colocar la fecha en la que se elabora la cotización.
2	Número de Cotización	Anotar el número consecutivo que le corresponde a la cotización.
3	Cliente	Escribir el nombre de la persona a la que va dirigida, su puesto y nombre de la empresa...
4	Título	Colocar el nombre de la obra que identifica la cotización.
5	Ejemplares	Anotar el total de ejemplares que el Cliente requiere y especificar si son libros, folletos, carteles, volantes, trípticos, etc.
6	Páginas	Colocar el número de páginas de que consta el trabajo, incluyendo páginas en blanco, láminas, encartes y otros que queden incluidos dentro de interiores o que se anexen. Los trabajos diferentes a libros y revistas se contemplan en páginas, al tamaño indicado.
7	Tamaño	Escribir la medida final del trabajo al cual será entregado (para trabajos diferentes a libros y revistas se debe indicar si este es extendido, doblado, etc).
8	Papel	Escribir el papel que solicita el cliente para su obra (interiores, forros), detallando las características del papel, la cartulina, cartón (su gramaje, color, textura, etc)
9	Impresión	Anotar el número de tintas al que será impreso tanto en interiores como en forros, frente y vuelta.
10	Acabado	Colocar el tipo de acabado, desglosarlo (rústico cosido, fresado, pasta dura, grapa, doblez, etc) y si incluye laminado, barniz de máquina o barniz ultravioleta, mate o brillante.
11	Otras características	Describir otros conceptos que se incluyen como: escaneo de imágenes, colocación de láminas, desplegados, diseño, etc. O bien especificar si el cliente debe proporcionar algún requisito legal.
12	Pruebas para Vo. Bo.	Detallar el tipo de pruebas que se realizará tanto para impresión de interiores como para forros y acabados, inclusive si es visto bueno a "pie de máquina".
13	Forma de Empaque	Indicar la cantidad de ejemplares por paquete, caja, bolsa, etc, así como otro tipo de especificaciones tales como flejado, etiquetado, características de las cajas o bolsas, etc.
14	El Cliente proporciona	Anotar el material que proporciona el cliente ya sea: archivo magnético, original mecánico, negativos (con pruebas finas, de color o ejemplar muestra), fotografías para escanear, etc.
15	Precio	Escribir el precio unitario, Subtotal, IVA y el Total. Se incluye nota "sujeto a cambios en las especificaciones técnicas del trabajo final".



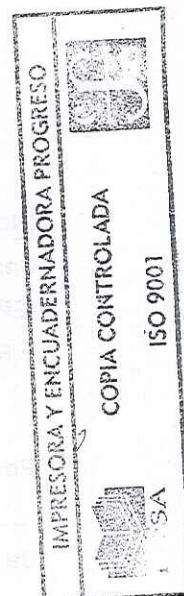


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

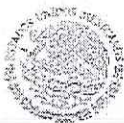
Página 25 de 37

16	Validez de la oferta	Escribir la vigencia de la "Cotización", con un máximo de 30 días naturales.
17	Tiempo de entrega	Se escribe el tiempo que se requiere para la producción de esta obra a la fecha compromiso ya conciliada con todos los involucrados. La cotización deberá manifestar que el tiempo de entrega en días hábiles o naturales, se contabilizaran a partir de visto bueno. Cuando se requiera una fecha fija para entrega del producto, se dará fecha máxima al cliente para la recepción del visto bueno para poder respetar la fecha de entrega solicitada.
18	Carta de Aceptación	Escribir resaltando con <i>itálicas</i> y en negrita la leyenda: "En caso de aceptar la cotización, favor de comunicarlo por cualquier medio escrito. En caso de cancelación se cobrará de acuerdo al avance del trabajo al momento de notificar dicho cambio". Es responsabilidad del cliente avisar si existen, requisitos legales o reglamentarios para la elaboración de su trabajo. Se anexa ejemplo de la Carta Aceptación.
19	Observaciones	Se hace referencia a la volatilidad del precio del papel o insumos y para toda cancelación o modificación de la orden de trabajo generará un cargo el cual se le informará al cliente.
20	Firma	La "Cotización" debe ser firmada por la Gerencia Comercial, previa rúbrica de la Subgerencia. En ausencia de la Gerencia, firma el Subgerente con la rúbrica del Jefe de cotizaciones.



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



FONDO
DE CULTURA
ECONÓMICA

IEPSA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 26 de 37

Ejemplo de Carta de Aceptación

"Carta de Aceptación"

Ciudad de México., a de del 20__.

(Nombre completo)

Cargo

IEPSA

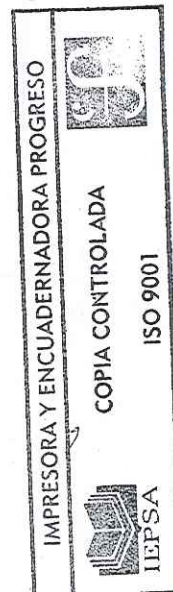
PRESENTE

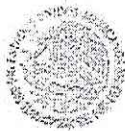
Por medio del presente me permito informarle que la cotización número _____ con fecha _____, para el título (o partidas) _____, ha sido aceptada para un tiraje de _____, de acuerdo a las características, precios y términos que en ella se establecen.

Razón por la cual le solicito de la manera más atenta gire sus apreciables instrucciones para que se inicie el trabajo del título antes mencionado.

ATENTAMENTE

Nombre, firma y cargo del responsable





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 27 de 37

Formato Solicitud de Precios a Adquisiciones (F-CO-01-02)

SOLICITUD DE PRECIOS A ADQUISICIONES

COTIZACIÓN ____/20__ ①

ESPACIO PARA LLENAR POR PARTE DE ADQUISICIONES
ESPACIO PARA LLENAR POR PARTE DE COMERCIAL

F-CO-01-02 REV. 12

1. Papel, cartulina, cartón.

Cliente: ____ ②

CONCEPTO: ____ ③

Descripción ⑥	Grs ⑦	Tamaño ⑧	Cantidad ⑨	Unidad ⑩	Precio p/ud. ⑪	Tiempo entrega ⑫	Observaciones ⑬

2. Otros procesos.

FECHA: ____/____/20__ ④ HORA: ____ HRS ⑤

Se solicita precio de

Considerar el precio desglosado
de los puntos marcados con X
☐ Cantidad de papel y precio
de cada hoja, tamaño
impresión y colorado

Material proporcionado por el cliente ⑮	Precio unitario sin IVA ⑯	Tiempo de entrega Proveedor ⑰	Observaciones ⑱

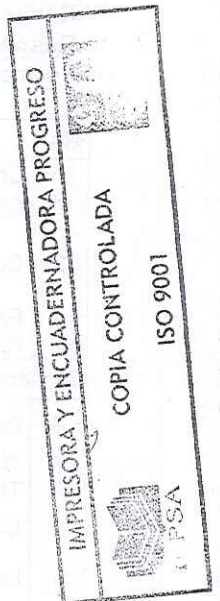
DATOS PROPORCIONADOS POR ADQUISICIONES:
(Nombre, firma y sello) ⑲RECIBIDO/ SUBGERENCIA COMERCIAL:
(Nombre, firma y sello) ⑳

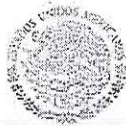
Fecha:

Hora:

Fecha:

Hora:



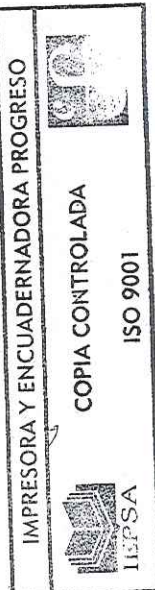


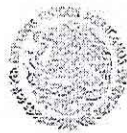
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido	P-CO-01
	Página 28 de 37

Instructivo de llenado Formato Solicitud de Precios a Adquisiciones F-CO-01-02

Objetivo:	Respaldo los montos cobrados en las cotizaciones con los precios proporcionados por el área que adquirirá el bien o servicio así como determinar su tiempo de entrega.
Responsable de la elaboración:	Jefe del Departamento de Cotizaciones
Frecuencia:	Para cada solicitud de cotización que se presente
Responsable de la revisión:	Subgerente Comercial
Responsable de la autorización:	Gerente Comercial
Forma de llenado:	Manual en la computadora

No.	Elemento	Descripción
1	Cotización	Indica el número de la cotización que solicita el precio a adquisiciones.
2	Cliente	Escribir el nombre del cliente para el cual se necesita la información.
3	Concepto	Especifica el tipo de categoría que se está solicitando, pueden ser Impresión, Promocionales, Diseño, Papeles, flete y/o envío, otros (que no sean mencionados en los anteriores).
4	Fecha	Indicar la fecha en la que se presenta la solicitud.
5	Hora	Indicar la hora en que se presenta la solicitud.
A. Llena esta sección si se necesitan precios de papel, cartulina, cartón.		
6	Descripción	Describir las características de papel, cartulina o cartón (tipo, marca, color, textura).
7	Grs.	Anotar el gramaje al que se solicita el papel, cartón o cartulina.
8	Tamaño	Describir la medida del papel, cartulina o cartón (57x 87, 70x95, etc).
9	Cantidad	Indicar la cantidad de materia prima de la que se requiere precio y tiempo de entrega.
10	Unidad	Anotar la unidad de medida que identifica a la materia prima (hoja, millar de hojas o kilo)
11	Precio por unidad sin IVA	Se deja en blanco para que el área de Adquisiciones pueda escribir el precio unitario del kilo o millar de hojas al que se puede comprar el papel, cartulina o cartón.
12	Tiempo de entrega	Se deja en blanco para que el área de Adquisiciones pueda escribir el tiempo en que el proveedor entregaría la materia prima.
13	Observaciones	Se deja en blanco para que el área de Adquisiciones pueda realizar cualquier aclaración o anotación que considere oportuno.
B. Llena esta sección si los precios que se requieren corresponden a otros procesos necesarios para la producción de una obra y que estos no se realicen en IEPSA.		
14	Detalles	Describir el detalle de las características del proceso o producto del cual se solicita cotización. Si se requiere el precio desglosado, se marca con una X los rubros de cantidad de papel con su respectivo precio, Impresión y/o Acabados.
15	Material proporcionado por el Cliente	Describir el material que nos envía el Cliente, a partir del cual iniciará el proceso solicitado.
16	Precio unitario sin IVA	Dejar en blanco para que Adquisiciones escriba el precio unitario del servicio solicitado.
17	Tiempo de entrega	Dejar en blanco para que Adquisiciones indique el tiempo en el que el proveedor podría entregar el trabajo solicitado.
18	Observaciones	Se deja en blanco para que el área de Adquisiciones pueda realizar cualquier aclaración o anotación que considere oportuno.
19	Datos proporcionados por	Se deja en blanco para que sea llenado por Adquisiciones con nombre, firma, hora y sello.
20	Recibido	Se sella con fecha, se escribe el nombre de quien recibe y la hora.





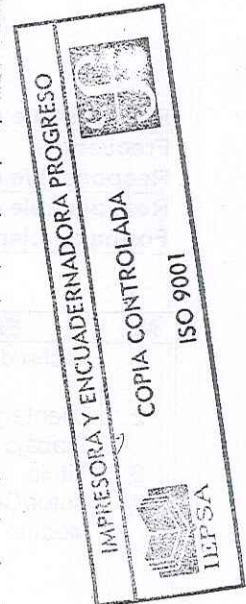
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 29 de 37

Formato Orden de Trabajo (F-CO-01-04)

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO, S.A. DE C.V.		ORDEN DE TRABAJO																																																	
F-CO-01-04 Rev 10		19 No. de cotización: 39,316																																																	
1	FECHA DE ENTREGA	16/11/2012 22 Días hábiles																																																	
2	CLIENTE Y ORDEN DE TRABAJO	PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR 5725/2012																																																	
3	TÍTULO	CONSUMIDOR MEXICANO DEL SIGLO XXI																																																	
4	AUTOR / COLECCIÓN	1																																																	
5	REQUERIMIENTOS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ejemplares</th> <th>Páginas</th> <th>Tamaño</th> <th>Encuadernación</th> <th>Con solapa?</th> <th>Págs. Impresión</th> <th>Págs. Acabado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2,000</td> <td>224</td> <td>21.00 x 29.50</td> <td>Pasta Dura</td> <td>No</td> <td>14.00 de 16</td> <td>14.00 de 16</td> </tr> </tbody> </table>		Ejemplares	Páginas	Tamaño	Encuadernación	Con solapa?	Págs. Impresión	Págs. Acabado	2,000	224	21.00 x 29.50	Pasta Dura	No	14.00 de 16	14.00 de 16																																		
Ejemplares	Páginas	Tamaño	Encuadernación	Con solapa?	Págs. Impresión	Págs. Acabado																																													
2,000	224	21.00 x 29.50	Pasta Dura	No	14.00 de 16	14.00 de 16																																													
6	ACABADO	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Orientación</th> <th>Laminado</th> <th>Banillo</th> <th>Edición</th> <th>Reimpresión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Francesa</td> <td>Mate</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Orientación	Laminado	Banillo	Edición	Reimpresión	Francesa	Mate																																									
Orientación	Laminado	Banillo	Edición	Reimpresión																																															
Francesa	Mate																																																		
7	PRUEBAS SOLICITADAS	PRUEBAS PLOTTER DE TEXTO, CUBIERTA Y GUARDAPOLVO																																																	
8	MATERIALES	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>P/H</th> <th>Tintas</th> <th>Láms.</th> <th>Tiros</th> <th>% de Merma</th> <th>Cantidad de papel</th> <th>Unidad Medida</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>T PAPEL COUCHE M.P. IMPORTADO DE 70 X 93 X 150 GRS.</td> <td>8</td> <td>4/4 coloración</td> <td>112</td> <td>129,340</td> <td>16%</td> <td>32,940</td> <td>Hoja</td> </tr> <tr> <td>C PAPEL COUCHE MATE DE 87 X 125 GRS.</td> <td>2</td> <td>4/0 selección</td> <td>4</td> <td>2,600</td> <td>30%</td> <td>1,300</td> <td>Hoja</td> </tr> <tr> <td>C PAPEL BOND BLANCO DE 70 X 95 X 120 GRS.</td> <td>4</td> <td>0/0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>8.0%</td> <td>1,580</td> <td>Hoja</td> </tr> <tr> <td>F CARTULINA COUCHE M.P. IMPORTADA DE 70 X 95 X 200 GRS.</td> <td>2</td> <td>5/0 selección, pms pen</td> <td>5</td> <td>3,900</td> <td>30%</td> <td>1,300</td> <td>Hoja</td> </tr> <tr> <td>CI CARTON GRIS IMPORTADO DE 32 X 127 X 125 PUNTOS (130)</td> <td>16</td> <td>0/0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>10%</td> <td>270</td> <td>Hoja</td> </tr> </tbody> </table>			P/H	Tintas	Láms.	Tiros	% de Merma	Cantidad de papel	Unidad Medida	T PAPEL COUCHE M.P. IMPORTADO DE 70 X 93 X 150 GRS.	8	4/4 coloración	112	129,340	16%	32,940	Hoja	C PAPEL COUCHE MATE DE 87 X 125 GRS.	2	4/0 selección	4	2,600	30%	1,300	Hoja	C PAPEL BOND BLANCO DE 70 X 95 X 120 GRS.	4	0/0	0	0	8.0%	1,580	Hoja	F CARTULINA COUCHE M.P. IMPORTADA DE 70 X 95 X 200 GRS.	2	5/0 selección, pms pen	5	3,900	30%	1,300	Hoja	CI CARTON GRIS IMPORTADO DE 32 X 127 X 125 PUNTOS (130)	16	0/0	0	0	10%	270	Hoja
	P/H	Tintas	Láms.	Tiros	% de Merma	Cantidad de papel	Unidad Medida																																												
T PAPEL COUCHE M.P. IMPORTADO DE 70 X 93 X 150 GRS.	8	4/4 coloración	112	129,340	16%	32,940	Hoja																																												
C PAPEL COUCHE MATE DE 87 X 125 GRS.	2	4/0 selección	4	2,600	30%	1,300	Hoja																																												
C PAPEL BOND BLANCO DE 70 X 95 X 120 GRS.	4	0/0	0	0	8.0%	1,580	Hoja																																												
F CARTULINA COUCHE M.P. IMPORTADA DE 70 X 95 X 200 GRS.	2	5/0 selección, pms pen	5	3,900	30%	1,300	Hoja																																												
CI CARTON GRIS IMPORTADO DE 32 X 127 X 125 PUNTOS (130)	16	0/0	0	0	10%	270	Hoja																																												
9	FOTOMECANICA	N/A																																																	
10	PREPrensa	DAR SALIDA TEXTO, CUBIERTA Y GUARDAPOLVO EN PLACAS CTP																																																	
11	MATERIAL DEL CLIENTE	1 PENDIENTES ARCHIVOS ELECTRONICOS																																																	
12	OBSERVACIONES	LOMO CUADRADO, LA CUBIERTA Y EL GUARDAPOLVO LLEVARAN LAMINADO MATE																																																	
13	FORMA DE EMPAQUE	RETRACTILADO INDIVIDUAL, EN PAQUETES MANEJABLES DE PAPEL KRAFT, ETIQUETADOS																																																	
14	SUSTITUCIONES																																																		
20	LABORES MANUALES	COLOCAR GUADAPOLVO																																																	
21	INDICACIONES ESPECIALES																																																		



14

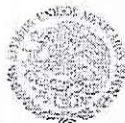
Elaboró

15

Revisó

16

Autorizó

*Instructivo de llenado Formato Orden de Trabajo F-CO-01-04*

Objetivo :	Solicitar la producción de una obra, proporcionar su descripción técnica, los procesos de producción involucrados y los materiales que se requieren para su elaboración, así como los cambios en los requisitos del producto. Proporcionar evidencia de los resultados de la revisión y de las acciones originadas.
Responsable de la elaboración:	Analista Especializado
Frecuencia:	Para cada solicitud de trabajo que se presente.
Responsable de la revisión:	Subgerente Comercial, previa rúbrica del Jefe de cotizaciones.
Responsable de la autorización:	Gerente Comercial
Forma de Llenado:	Manual en la computadora

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha de Entrega	Fecha supeditada al último visto bueno definitivo de la obra completa.
2	Cliente y Orden de Trabajo	Anotar el nombre del Cliente y asignar el número de orden de trabajo consecutivo que le corresponda.
3	Título	Escribir el nombre de la obra que se va a producir.
4	Autor/Colección / Módulo	Para las órdenes de trabajo serie 1000, se colocará el nombre del autor de la obra, la colección a la que pertenece o el módulo (si existen), para las órdenes de trabajo serie 8000, se coloca si la orden de trabajo es "Solicitud de requisición" o "Solicitud de servicio" y para las demás series servirá para complementar el título de la obra (si el título excede de un número de caracteres).
5	Requerimientos	Escribir el total de ejemplares que el Cliente requiere, anotar el número de páginas, la medida final al cual será entregado el trabajo, encuadernación, si lleva solapa, escribir el número de pliegos con el número de páginas para impresión y para acabado.
6	Acabado	Indicar la orientación del encuadernado, el acabado que se le dará al material, ya sea mate o brillante, especificar el tipo de barniz, si será ultravioleta (brillante o mate) o de máquina (brillante o mate). El número de edición o reimpression según sea el caso.
7	Pruebas solicitadas	Anotar el tipo de prueba que el cliente solicita (pruebas azules, cromalines, etc) para dar visto bueno antes de impresión y si requiere dar visto bueno a pie de máquina. En caso de que el cliente solicite una nueva prueba para visto bueno debido a las correcciones marcadas en la prueba inicial, indicar la fecha en que se está solicitando (fecha de la sustitución).
8	Materiales	Describir la materia prima que se utilizará para la impresión (papel, cartulina, cartón). P/H: Anotar el número de veces que cabe una página y/o forro en una hoja (pliego extendido). Tintas: Escribir el número de tintas que lleva la impresión y sus números de PMS. Láminas: Colocar el número de láminas que se necesitan para impresión. Tiros: Es el número de veces que entra un pliego por la cantidad total de pliegos por la cantidad de ejemplares a imprimir mas la merma (lo calcula automáticamente el sistema). Porcentaje de merma: Anotar el porcentaje de merma de material asignado.

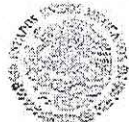
IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO



COPIA CONTROLADA

ISO 9001



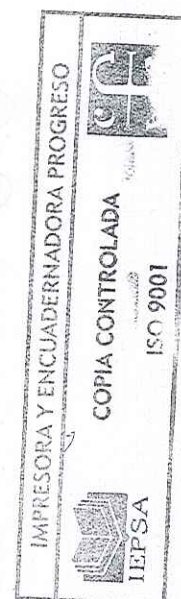


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

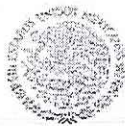
P-CO-01

Página 31 de 37

		Cantidad de papel: Indicar la cantidad de materia prima más su porcentaje de merma que se utilizará para la impresión y demás procesos. Unidad/medida: Anotar la unidad de medida que identifica a la materia prima (hoja o kilo).
9	Fotomecánica	Describir las actividades a realizar en negativos para esta obra. (si aplica)
10	Preprensa	Describir las actividades a realizar por el departamento de preprensa, a partir de los archivos magnéticos del cliente para esta obra. Asimismo, se debe indicar si la salida será en negativos o en placas CTP. (si aplica)
11	Material del cliente	Detallar el material que se recibe por parte del Cliente. Puede ser: negativos, archivos magnéticos, originales mecánicos, libros muestra o algún otro proporcionado por el cliente. Indicar la cantidad y tipo de material que se recibe. Si el material aún no ha sido entregado por el cliente al momento de realizar la orden de trabajo, se anotará la indicación "Material Pendiente". Esta indicación cambiará de acuerdo a como se entregue el material, generando una actualización de la orden de trabajo para Almacén y producción (no es necesario generar una sustitución).
12	Observaciones	Escribir observaciones que se consideren importantes para complementar una indicación, pueden ir dirigidos a cualquiera de las áreas que reciben la orden de trabajo.
13	Forma de empaque	Describir la forma de empaque de la obra. Indicando el sistema de empaque del cliente, etiquetado, peso u otras especificaciones solicitadas por el cliente.
14	Sustituciones	Anotar las sustituciones de la obra con el detalle que justifique el cambio.
15	Elaboró	Firma quien elabora la orden de trabajo (Analista Especializado)
16	Reviso	El Jefe de cotizaciones revisa la orden de trabajo antes de entregarla a Producción y la rubrica para que pueda seguir su curso. Una vez entregada, el Subgerente Comercial firma en señal de cumplimiento de este procedimiento.
17	Autorizó	El Gerente Comercial firma de autorizada la orden de trabajo.
18	Cotización Aceptada	Se anota el número de Cotización que el cliente aceptó y autorizó para proceder a la producción de la obra.
19	Fecha y No. De Cotización	Es un dato que asigna automáticamente el sistema.
20	Labores manuales	Describir las actividades que implican labores manuales, como por ejemplo: reprocesos, colocación de guardapolvos o fajillas, formas especiales de empaque, y/o cualquier otra que implique la intervención de los operarios de planta para realizar operaciones manuales o que estén fuera de lo convencional.
21	Indicaciones especiales	Indicar o recalcar alguna característica especial de la obra.
22	Días hábiles	El sistema integra los días hábiles a partir de la entrega completa de materiales y Vo.Bo. Definitivo, determinados para la entrega del trabajo.



SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICAFONDO
DE CULTURA
ECONÓMICA

IEPSA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido

P-CO-01

Página 32 de 37

Formato Entrega de Material a la Gerencia de Producción (F-CO-01-05)

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

ENTREGA DE MATERIAL A LA
GERENCIA DE PRODUCCIÓN

Folio No. 18

2 México, D.F. a de del

SE HACE ENTREGA DEL MATERIAL CORRESPONDIENTE A:

O.T.: 5377/2013 GACETA CONBIOÉTICA NO. 9

CLIENTE: COMISIÓN NACIONAL DE BIOÉTICA

AUTOR:

PÁGINAS: 40 EDICIÓN: 0/0

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
1	Los archivos están liberados son los mismo de la OT 5182.	

ENTREGÓ	REC 6 DE CONFORMIDAD
Nombre: 8	Nombre: 9
Firma:	Firma:

Se requieren nuevas pruebas para visto bueno?

☐ SI ☐ No ☐ N/A

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO



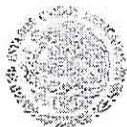
COPIA CONTROLADA

ISO 9001



F-CO-01-05 REV 10

Rev. 22



Instructivo de llenado Formato
Entrega de Material a la Gerencia de Producción F-CO-01-05

Objetivo:	Respaldar la entrega de materiales después de haber entregado una orden de trabajo con "Materiales Pendientes", así como la entrega de vistos buenos y otros materiales que proporcione el cliente.
Responsable de la elaboración:	Analista Especializado
Frecuencia:	Cada vez que se entrega material posterior a la entrega de la orden de trabajo.
Responsable de la revisión:	Subgerente Comercial
Responsable de la autorización:	Gerente Comercial
Forma de llenado:	Por sistema.

No.	Elemento	Descripción
1	Folio	El sistema anota automáticamente el número de folio de la entrega.
2	Fecha	El sistema proporciona la fecha en que se está realizando la entrega de materiales a producción.
3	O.T	Anotar el No. de la O.T. así como el título que corresponde a la obra.
4	Cliente	Anotar el nombre del cliente propietario del material.
5	Cantidad	Anotar la cantidad de materiales que se le entregan: negativos (suelos o en pliego), libros muestra, archivos magnéticos, etc.
6	Descripción	Describir los materiales que fueron proporcionados por el cliente y que se están entregando a la Gerencia de Producción.
7	Observaciones	Anotar alguna particularidad del material que se entrega (si es necesario).
8	Entregó	Anotar el nombre de la persona que entrega o sus iniciales y su firma o rubrica.
9	Recibi de conformidad	Pedir el sello del área que recibe los materiales, así como el nombre de quien recibe.
10	Se requieren nuevas pruebas para visto bueno.	Señalar si se requieren nuevas pruebas para visto bueno, en caso de que el cliente haya marcado indicaciones en las pruebas que se le entregaron para su visto bueno. Si los materiales que se entregan no son para visto bueno, señalar N/A.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO



COPIA CONTROLADA

ISO 9001





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido	P-CO-01
	Página 34 de 37

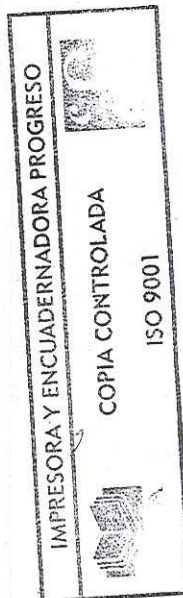
Formato de Control de Expedientes (F-CO-01-14)

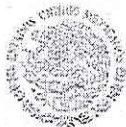
**FORMATO DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES
F-CO-01-14**

	FORMATO DE INTEGRACION DE EXPEDIENTES	OBSERVACIONES
CLIENTES		
SOLICITUD DE FECHA DE COTIZACION.		
FECHA DE COTIZACION		
DESGLOCE		
Firma		
FECHA DE CARTA DE ACEPTACION, DEL CONTRATO O DESGLOCE.		
NO. DE ORDEN DE TRABAJO		
firmas		
NOMBRE DE LA OBRA		
FECHA DE ALTA DE LA ORDEN DE TRABAJO		
SALIDA DE VO. BO.		

Rev. 0

**NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN
INTEGRA Y REVISIA EXPEDIENTE**

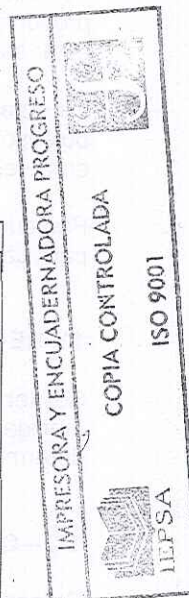




Instructivo de llenado
Formato de integración de expedientes F-CO-01-14

Objetivo:	Controlar, Documentar organizar y registrar todo el proceso desde que se genera una cotización hasta que se factura y el cliente paga a IEPSA.
Responsable de la elaboración:	Departamento comercial, analista especializado
Frecuencia:	Diario
Responsable de la revisión:	Subgerente Comercial
Responsable de la autorización:	Gerente Comercial, Sub Gerente Comercial o analista especializado.
Forma de llenado:	Manual.

No.	Elemento	Descripción
1	Clientes.	Nombre del cliente o de la institución para la cual se hará el trabajo.
2	Fecha de solicitud de cotización	Fecha en que el prestador o el contacto de IEPSA con el cliente emita la solicitud de cotización a el área de operaciones.
3	Solicitud de cotización.	Fecha en la que se recibe la carta de aceptación por parte del cliente o en su caso se celebra el contrato, en su caso integrarse dicho documento
4	No. De orden de trabajo.	Deberá anotarse el numero de orden de trabajo que se asigne y en su caso debe integrarse dicho documento.
5	Nombre de la obra.	Deberá anotarse el nombre de la obra y su tiraje
6	Fecha de alta de orden de trabajo.	Se deberá anotar la fecha en que se dio de alta la orden de trabajo.
7	Salida de Vo. Bo.	Anotar fecha de vistos buenos por el cliente





10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR

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 proporcionamos a nuestros clientes externos, ya que para que el cliente externo esté satisfecho, debe estar satisfecho el cliente interno.

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

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

11. RECOMENDACIONES DE INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN

Se deberán incorporar los mecanismos de control que deriven de las recomendaciones preventivas, emitidas por instancias de fiscalización con el fin de evitar recurrencia en las observaciones determinadas.

12. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

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

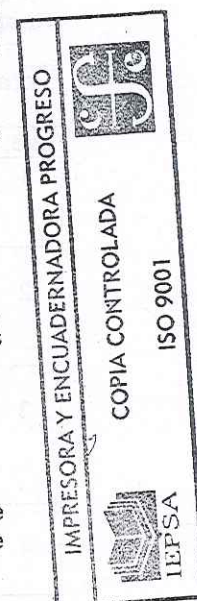
Todos los servidores públicos tenemos la obligación de contribuir a la actualización y mejoramiento continuo del Control Interno Institucional.

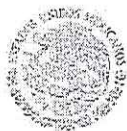
El Control Interno Institucional es el conjunto de medios, mecanismos o procedimientos del cual todos somos responsables, que tienen el propósito de:

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

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

1. Conocer el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Conducta de la entidad, el Manual de Bienvenida y los 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 generemos sea confiable y oportuna, para seguir propiciando el adecuado rendimiento de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como entidad paraestatal; y
4. Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área, a fin de prevenir la realización de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos o causar daños al erario federal.

12.1 OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INTERVENIR EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

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

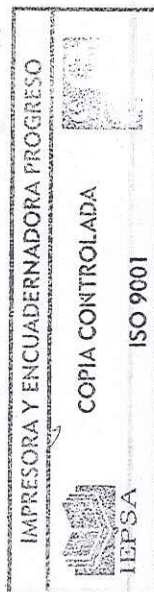
1. Identificar los riesgos de acuerdo a la magnitud del impacto y frecuencia de ocurrencia.
2. Llevar a cabo las actividades de control para la administración adecuada de los riesgos.

12.2 OBLIGACIÓN DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BAJA DEL PERSONAL

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

13. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS

Ninguna.



IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO

COPIA CONTROLADA

ISO 9001

INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS
 VENEZUELA

El presente documento es propiedad de la IIVT y no debe ser reproducido ni utilizado sin el consentimiento expreso de la institución. Toda infracción de esta ley será sancionada de acuerdo a la legislación vigente.

Este documento es una copia controlada de la información contenida en el archivo original. La información contenida en este documento es confidencial y no debe ser divulgada a terceros sin el consentimiento expreso de la IIVT.

INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS Y TECNOLÓGICAS
 VENEZUELA
 1000 021