



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 1 de 20

CONTENIDO

Tema	Página
1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Referencias.....	2
4. Definiciones.....	2
5. Marco Jurídico.....	4
6. Lineamientos.....	5
7. Diagrama de flujo	10
8. Descripción del Procedimiento	11
9. F-CO-06-02 Rev. 3 Control y Seguimiento de la Agenda de Ventas.....	15
10. Instructivo de llenado Control y Seguimiento de la Agenda de Ventas.....	16
11. F-CO-06-04 Rev. 3 Bitácora del Seguimiento al Producto y Atención Institucional.....	17
12. Instructivo de llenado Bitácora del Seguimiento al Producto y Atención Institucional	18
13. Enfoque Cliente-Proveedor.....	19
14. Recomendaciones de Instancias de Fiscalización	19
15. Control Interno Institucional.....	19
16. Vinculación con otros sistemas	20
17. Anexos.....	20

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-06-02)	Control y Seguimiento de la Agenda de Ventas. Rev. 3
(F-CO-06-04)	Bitácora del Seguimiento al Producto y Atención Institucional. Rev. 3

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha de Revisión	Gerencia	Unidad Administrativa	Elaboró	Revisó y Aprobó	Autorizó Emisión
23-mayo-2022	Comercial	Subgerencia Comercial	Lic. Claudia Irma Magaña Ramírez Técnico Especializado de Atención Institucional	Lic. Arturo Muñoz Soto Gerente Comercial	Lcda. Aidee Rodríguez Ortega Directora General



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 2 de 20

1.- OBJETIVO.

Establecer estrategias, así como los métodos cualitativos y cuantitativos para la estimación de las ventas, revisando que las líneas de acción permitan fortalecer la promoción de nuestros productos para la captación de nuevas instancias que permitan incrementar nuestra cartera, con la finalidad de otorgar calidad, servicio, control y seguimiento de la supervisión del proceso de producción, entrega y facturación de todas las Ordenes de Trabajo.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento inicia con la actividad comercial para la captación de ventas, la atención a las instancias, el seguimiento al alta de las Ordenes de Trabajo en el sistema, así como el seguimiento de todos los procesos de producción, incluyendo una permanente comunicación con cada instancia durante y después de la producción.

3.- REFERENCIAS.

Norma ISO 9001:2015

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

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

P-PL-01 Planeación

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno

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

4.- DEFINICIONES.

Solicitud de cotización: Proceso mediante el cual la instancia establece los requisitos y especificaciones de su producto que requiere para ser cotizado. Puede ser vía telefónica, mensajería instantánea, por correo o vía oficio, el cual tiene la forma particular que cada instancia le dé.

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

Carta de Aceptación: Documento con el cual la instancia aprueba la cotización del pedido para que se inicie la producción del trabajo. En ella especifica que se está aceptando el 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 prestación del servicio con la instancia requirente. Algunos formatos son: "Pedido", "Contrato", "Convenio", "Requisición de Compra", "Orden de Compra", o acorde a los formatos utilizados por cada instancia.

Técnica de venta: Conjunto de procedimientos, recursos y habilidades para lograr una venta.

Materiales: Se refiere a los elementos con los cuales se realizará la producción del producto. Este puede ser: archivo electrónico, dummy (muestra física), impresión láser, originales mecánicos, negativos, materia prima o materiales indirectos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 3 de 20

Archivos electrónicos. - Materiales almacenados en medios electrónicos proporcionados por la instancia en formatos pdf y/o archivos abiertos.

Muestra o dummy. - Material que simula el producto final proporcionado por la instancia similar al que se solicita a producir, que sirve como referencia.

Técnico Especializado. - Persona que está en contacto con las instancias y da seguimiento interno a sus trabajos solicitados por las mismas.

Pruebas para Vo.Bo. - Son las impresiones y/o muestras que se realizan antes del proceso productivo.

Capilla. - Juego de pliegos impresos de interiores y forros.

O.T. - Orden de Trabajo.- Documento de trabajo en el cual se especifican todas las características técnicas de los materiales y procesos, el cual se entrega a las áreas involucradas.

Nota Informativa. - Escrito breve de uso interno, que tiene por objeto aclarar algún punto en duda entre las áreas involucradas, cuando surge la necesidad de realizar algún cambio y/o ajuste a la orden de trabajo, siempre que no se afecte el costo, cuyo uso deriva en una "sustitución en orden de trabajo".

Áreas involucradas. - Se refiere a las áreas que reciben una copia de la "Orden de Trabajo" dentro de IEPSA: Producción, Pre-prensa, Almacén, Embarques, Contabilidad, Atención Institucional, Líneas de Apoyo y Compras.

Bitácora. - Documento donde se registra información de estatus (fechas compromiso, observaciones y particularidades de las órdenes de trabajo).

Instancia. - Ente del sector público o privado que solicita un producto o servicio.

Satisfacción. - Percepción de la instancia sobre el grado de cumplimiento en el que se han atendido sus necesidades de servicio y atención.

Queja. - Expresión de insatisfacción por parte de la instancia, con respecto a los productos o el servicio prestado, principalmente derivados del incumplimiento o deficiencia en el cumplimiento de un requisito, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Sugerencia. - Comentario emitido por una instancia, que a diferencia de una queja, no se origina del incumplimiento de un requisito, sino que indica la forma en que podría mejorarse el servicio, estando la instancia satisfecha.

Reproceso con cargo a IEPSA. - Rechazo de trabajos que no cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas por la instancia y que han sido previamente confirmadas por este mediante la "Carta Aceptación", motivo por el cual devuelve la obra para que se le realicen los cambios correspondientes. (ORDENES SERIE 7000).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 4 de 20

5.- MARCO JURÍDICO.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Ley Federal de las Entidades Paraestatales

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

Manual de Calidad de IEPSA

Manual de Administración de Aplicación General de Control Interno



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 5 de 20

6. – LINEAMIENTOS.

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, entre otras).
2. La oferta de servicios se realizará preferentemente a instituciones del sector público, y de manera excepcional 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. No se pueden dar precios que no hayan sido calculados conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos P-CO-01 Gestión, revisión y seguimiento del pedido.
4. Tendrán facultad para llevar a cabo la oferta de servicios de IEPSA la: Dirección General, Gerencia Comercial, Subgerencia Comercial, Jefatura de Cotizaciones.

6.1 LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA DE VENTAS.

1. El Técnico Especializado de Atención Institucional (personal del área comercial), deberá recabar información de las instancias con las que haya iniciado una labor de ventas, para dicha labor necesitará llenar y requisitar el formato F-CO-06-02 Rev. 3
2. El Técnico Especializado de Atención Institucional (personal del área comercial), deberá proporcionar para un primer acercamiento formal con las instancias un correo electrónico de presentación y en su caso curriculum de IEPSA o carta de la Dirección General.
3. Para un oportuno seguimiento el Técnico Especializado de Atención Institucional deberá llevar el control de las fechas con las que se contacto a las instancias para conocer y atender las necesidades en cada caso.
4. El técnico especializado deberá entregar a la Subgerencia Comercial, el resultado mensual del avance del Control y Seguimiento de la Agenda de Ventas.

6.2 LINEAMIENTO PARA GESTION DE MATERIALES Y COMUNICACIÓN CON LA INSTANCIA.

1. El Técnico Especializado de Atención Institucional recabará y dará seguimiento a los documentos correspondientes al pedido (Cotización, Carta Aceptación y/o Contrato, y/o Pedido), e informará sobre los requerimientos especiales que la instancia señale o la cotización contenga con respecto al trabajo por producir.
2. Las áreas involucradas en las que se encuentre el material suministrado por la instancia son las responsables del uso y conservación del mismo durante el proceso de producción; o hasta su devolución cuando así se requiera.
3. El Técnico Especializado de Atención Institucional deberá proporcionar información oportuna y veraz a la instancia sobre el estatus que guarda la producción de su pedido. Asimismo, tendrá la facultad de despejar dudas con las áreas involucradas sobre el contenido de su material,



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 6 de 20

y/o sobre aspectos técnicos del producto. Brindará asesoría técnica a la instancia siempre y cuando este no modifique las especificaciones aceptadas previamente.

4. El Técnico Especializado de Atención Institucional gestionará los materiales proporcionados por la instancia y deberá entregarlos al área de pre-prensa para la elaboración de pruebas para visto bueno.
5. Pre-prensa informará al Técnico Especializado de Atención Institucional, sobre los materiales que resulten inadecuados para su producción, de acuerdo a su inspección y revisión detallada.
6. El Técnico Especializado de Atención Institucional atenderá y gestionará las incidencias reportadas con la dependencia y/o el área comercial para su oportuna corrección.
7. El Técnico Especializado de Atención Institucional entregará los materiales autorizados por la instancia a las áreas correspondientes para iniciar su producción.
8. El Técnico Especializado de Atención Institucional dará seguimiento a la O.T. mediante reuniones con las áreas involucradas en el proceso del producto, para ver los avances y acuerdos y elaborará la Bitácora del Seguimiento al Producto y atención Institucional F-CO-06-04 Rev. 3.
9. El Técnico Especializado de Atención Institucional deberá confirmar con la instancia la fecha de entrega y coordinar con el área de embarques la logística para su envío.

6.3 LINEAMIENTOS PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LA INSTANCIA.

1. Los mecanismos para conocer la percepción de la instancia en relación al cumplimiento de sus requisitos serán los siguientes:
 - 1.1 El Subgerente Comercial, Jefe de Departamento o Áreas Involucradas harán la captación de quejas y sugerencias de la instancia.
 - 1.2 Incidencia en re-procesos externos con cargo a IEPSA (OT's serie 7000).
2. El Técnico Especializado de Calidad con la información obtenida deberá de establecer las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, y lograr una mejora de nuestros procesos. El Comité de la Calidad deberá considerar estos resultados para formular o plantear acciones de cambio o modificación.
3. El Técnico Especializado de Atención Institucional y el Técnico Especializado de Calidad, podrán difundir las percepciones de la instancia a las áreas que consideren pertinente, con el propósito de impulsar la práctica comunitaria de mejora continua.
4. La Gerencia Comercial y/o Áreas Involucradas harán la recepción de las quejas o sugerencias, las cuales deberán de ser retroalimentadas por el Departamento de Calidad a la instancia.
5. El Subgerente Comercial, Jefes de Departamento o Áreas Involucradas llevarán a cabo las acciones para mantener y/o incrementar la satisfacción de las instancias contratantes y serán



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 7 de 20

comunicadas a la Coordinación de Innovación y Calidad, para su evaluación ante el Comité de Calidad de IEPSA.

6.4 LINEAMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN Y UTILIZACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA INSTANCIA.

1. La recepción de quejas se realizará:
 - a) A través del personal de las diferentes áreas que tienen contacto con instancias contratantes; quienes deberán comunicarlas al Técnico Especializado de Calidad.
 - b) A través de la Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas (F-SC-04-02 Rev. 01 y se aplicará el procedimiento P-SC-04 "Seguimiento del pedido y atención al cliente").
 - c) A través de la recepción de órdenes de trabajo serie 7000 y/o devoluciones del producto que, por sus características, se derivan del incumplimiento de algún requisito previamente establecido
 - d) A través de llamadas y/o comunicados de la instancia.
 - e) Por cualquier otro medio, siempre que la dirija a IEPSA.
2. La atención de quejas y sugerencias, así como la retroalimentación a la instancia, serán realizadas por el Área Comercial, Atención Institucional y el Técnico Especializado de Calidad. Para efectos de control esta última llevará el conteo de quejas; asimismo reportará cada mes el seguimiento a la Coordinación de Innovación y Calidad, para su integración en el Comité de la Calidad de IEPSA.
3. Las quejas y sugerencias de la instancia se deberán clasificar de acuerdo al siguiente criterio:
 - A. Si se trata de un comentario, observación o recomendación que nos indique la forma en que podría mejorarse el producto/servicio, sin que represente el incumplimiento a un requisito establecido o implícito, se clasificará como una **"Sugerencia"**.
 - B. Si se trata de un señalamiento puntual sobre el servicio y/o producto que nos indique incumplimiento o deficiencia en el cumplimiento de un requisito explícito o implícito (en la calidad del producto o en la prestación del servicio), se clasificará como una **"Queja"**.
4. Se confirmará la certeza del motivo de queja y si es susceptible de darle seguimiento (a nivel de procesos internos de IEPSA), mediante vía sistema, producto, entrevista, etc., según se requiera.
5. El área de Calidad analizará la relevancia de la queja y de ser necesario convocará al área (s) implicada (s) para darle seguimiento y determinar la acción inmediata.
6. Se indagará (mediante registros, solicitud de respuesta al área implicada, seguimiento vía sistema, etc. Según se requiera). Hasta determinar:
 - A) La CAUSA
 - B) Si es RESPONSABILIDAD DE IEPSA, de un proveedor o de la instancia.
 - C) Si hay antecedentes de quejas en el año anterior, que puedan señalar reincidencia en el motivo de queja.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 8 de 20

- D) Se archivaré la información que la identifique "Encuestas de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas" (F-SC-04-02 Rev. 01 y se aplicará el procedimiento P-SC-04 "Seguimiento del pedido y atención al cliente").
- E) Se canalizará la queja al área correspondiente vía correo electrónico o documental.
- F) Según trascendencia, se retroalimentará al cliente (ver 6.2 No. 4)
- G) Si la evidencia muestra que el cliente es el responsable, se le brindará orientación para trabajos sucesivos.
- H) Si el resultado del análisis arrojará que la responsabilidad es de IEPSA o de uno de sus proveedores, se solicitará retroalimentación a las áreas correspondientes en cuanto a las acciones que se deberán llevar a cabo para evitar la recurrencia en otros trabajos (ver P-SC-02 "Acciones Preventivas y Correctivas").
- I) La atención de quejas deberá ser a la brevedad, pudiendo comunicarse y/o atenderse verbalmente al momento de recibirlas. El seguimiento a las acciones, deberá ser informada periódicamente ante el Comité de la Calidad de IEPSA, las acciones correctivas que aún permanezcan abiertas (Ver Procedimiento P-SC-02 Acciones Preventivas y Correctivas Lineamiento No. 6).

6.5 LINEAMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE REPROCESOS EXTERNOS CON CARGO A IEPSA (SERIE 7000).

- 1. El Área Comercial enterará al Técnico Especializado de Calidad y/o la Gerencia de Producción, así como a la Coordinación de Innovación y Calidad del surgimiento de una orden de trabajo serie 7000, girándole una copia de dicha orden, a partir de lo cual podrá proceder a su seguimiento.
- 2. Las órdenes de reproceso con cargo a IEPSA (Serie 7000) se contabilizarán como quejas, por lo cual las pautas establecidas para el tratamiento de recomendaciones y quejas son aplicables a su seguimiento.
- 3. Si alguna queja genera una orden de trabajo serie 7000, se elaborará la correspondiente Cédula de Acción Correctiva (F-SC-02-01) llenando los datos generales y la descripción del hallazgo y se aplicará el procedimiento P-SC-02 "Acciones Preventivas y Correctivas".
- 4. La serie 7000, no necesariamente deberá estar acompañada por una queja escrita, bastará con la generación de la misma ya que se originan a solicitud de las instancias, cuando un trabajo es rechazado por no cumplir con las especificaciones pactadas.
- 5. Las devoluciones que no generen serie 7000, también serán consideradas como quejas.
- 6. Podrán incluirse varias quejas en una misma Acción Correctiva, siempre que la causa de su surgimiento sea la misma o correspondan al mismo proceso en que se generó.

6.6 LINEAMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO DE MANERA INTERNA DEL PRODUCTO Y ATENCIÓN INSTITUCIONAL.

- 1. Como parte del seguimiento al pedido el área de Atención a Institucional llevará a cabo una Bitácora del Seguimiento al Producto y Atención a Institucional formato (F-CO-06-04 Rev. 3 y se aplicará el procedimiento P-SC-04 "Seguimiento del pedido y atención al cliente"), de acuerdo a las necesidades del personal de mando del área Comercial.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 9 de 20

LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.

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

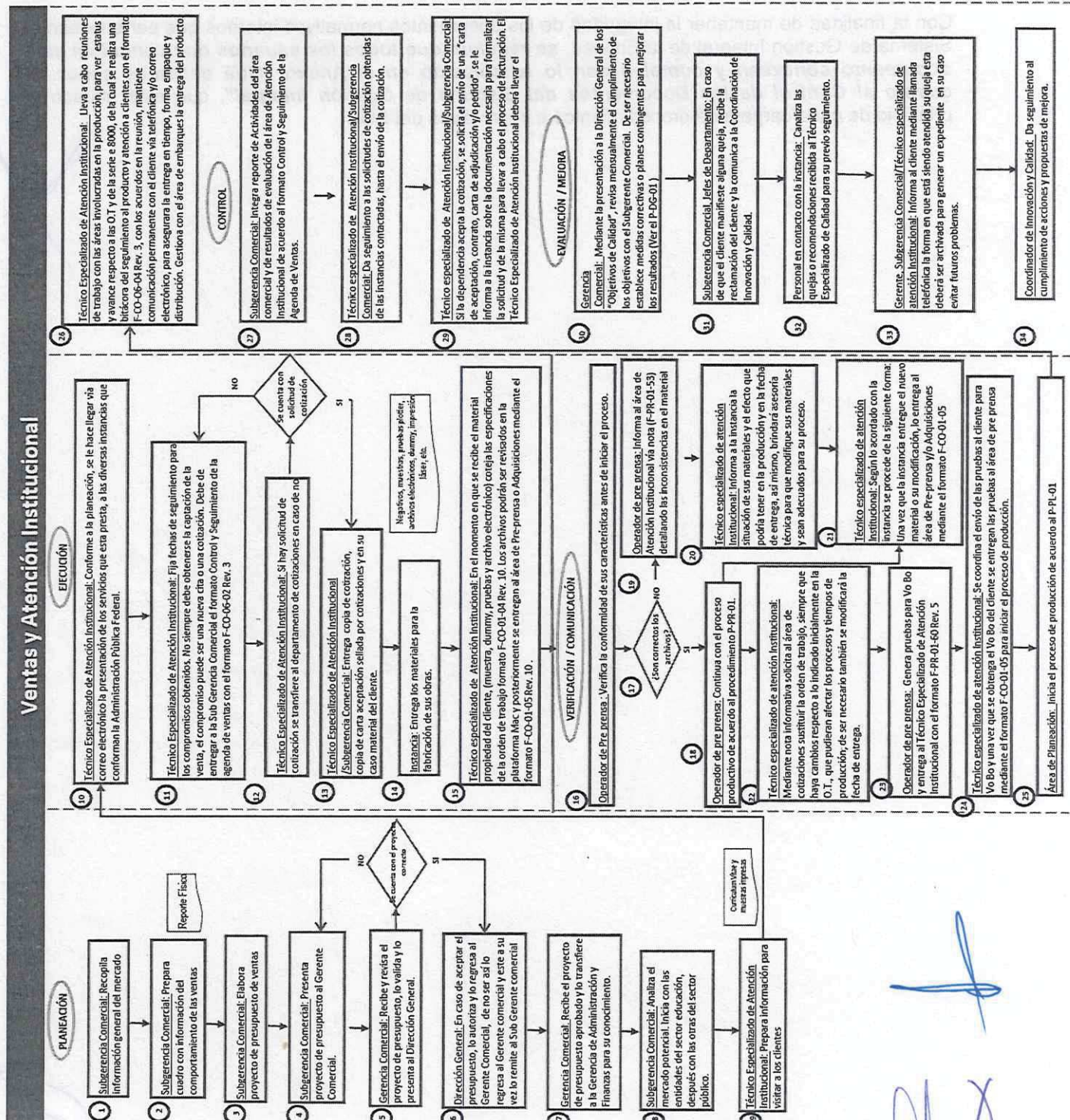


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 10 de 20

7.- DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 11 de 20

8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actor	No.	Descripción de Actividad
PLANEACIÓN		
Subgerencia Comercial	1.	Recopila información general del mercado: crecimiento de la economía, inflación, leyes y nuevos lineamientos del gobierno federal, comportamiento de las ventas en el sector de impresión y encuadernación de libros y revistas, nuevas tecnologías, precios y toda aquella que pueda ayudar a presentar un panorama de trabajo en el cual se desarrollarán las ventas en el próximo periodo.
Subgerencia Comercial	2.	Prepara cuadro con información del comportamiento de las ventas de los últimos 3 años, mensual y por instancia; y lo entrega al Gerente Comercial.
Subgerencia Comercial	3.	Elabora proyecto de presupuesto de ventas para el próximo ejercicio, con la información recopilada en los 2 puntos anteriores.
Subgerencia Comercial	4.	Presenta proyecto de presupuesto al Gerente Comercial. En caso de ser rechazado este deberá regresar a la actividad 3.
Gerencia Comercial	5.	Recibe y revisa el proyecto de presupuesto, lo valida y lo presenta a la Dirección General.
Dirección General	6.	En caso de aceptar el presupuesto, lo autoriza y lo regresa al Gerente Comercial, de no ser así lo regresa al Gerente Comercial y este a su vez lo remite al Subgerente Comercial para su análisis.
Gerencia Comercial	7.	Recibe el proyecto de presupuesto aprobado y lo transfiere a la Gerencia de Administración Operación y Finanzas para su conocimiento.
Subgerencia Comercial	8.	Analiza al mercado potencial. Inicia con las entidades del sector educación, después con las otras del sector público.
Técnico Especializado de Atención Institucional	9.	Prepara y envía información (Curriculum Vitae y muestras impresas), para planificar visitas, llamada y correos electrónicos a las instancias a través del llenado del formato Control y Seguimiento de la Agenda de Ventas F-CO-06-02 REV. 3.
EJECUCIÓN		
Técnico Especializado de Atención Institucional	10.	Conforme a la planeación, se le hace llegar vía correo electrónico la presentación de los servicios que esta presta, a las diversas instancias que conforman la Administración Pública Federal.
Técnico Especializado de Atención Institucional	11.	Fija fechas de seguimiento para los compromisos obtenidos. No siempre debe obtenerse la captación de la venta, el compromiso puede ser una nueva cita o una cotización. Debe de entregar a la Sub Gerencia Comercial su agenda de ventas con el formato F-CO-06-02 Rev. 3
Técnico Especializado de Atención Institucional	12.	Si hay solicitud de cotización se transfiere al departamento de cotizaciones en caso de no haberla se propone una nueva cita.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 12 de 20

Técnico Especializado de Atención Institucional / Subgerencia Comercial	13.	Entrega copia de cotización, copia de carta de aceptación sellada por cotizaciones y en su caso material del cliente al Técnico Especializado de Atención Institucional.
Instancia	14.	Entrega los materiales para la fabricación de sus obras: negativos, muestras, pruebas plotter, archivos electrónicos, dummy, impresión láser, etc.
Técnico Especializado de Atención Institucional	15.	En el momento en que se recibe el material propiedad del cliente, (muestra, dummy, pruebas y archivo electrónico) coteja las especificaciones de la orden de trabajo formato F-CO-01-04 Rev. 10 (Orden de Trabajo) conforme al procedimiento P-CO-01 Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido. Los archivos podrán ser revisados en la plataforma Mac y posteriormente se entregan al área de Pre-prensa o Adquisiciones mediante el formato F-CO-01-05 Rev. 10 (Entrega de Material a la Gerencia de Producción) conforme al procedimiento P-CO-01 Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido.

VERIFICACIÓN

Operador de Pre-prensa	16.	En el momento que recibe el material para su producción, verifica la conformidad de sus características antes de iniciar el proceso. Las verificaciones se realizan con base en los instructivos correspondientes al proceso de fabricación. (Ver P-PR-01. Control, seguimiento y medición del proceso y producto.)
Operador de Pre-prensa	17.	¿El material propiedad del cliente es adecuado para iniciar su uso en el proceso?

COMUNICACIÓN

Operador de Pre-prensa.	18.	Sí. Continúa con el proceso productivo de acuerdo al procedimiento P-PR-01 "Control, Medición y Seguimiento del Proceso y del Producto":
Operador de pre-prensa.	19.	No. Informa al Técnico Especializado en Atención Institucional, vía nota detallando las incidencias que tiene el material propiedad del cliente y por el cual no se puede iniciar su proceso (Ver F-PR-01-53 Rev 4. Entrega de material / nota informativa del manual P-PR-01. Control, seguimiento y medición del proceso y producto).
Técnico Especializado de Atención Institucional	20.	Informa a la instancia la situación de sus materiales y el efecto que podría tener en la producción y en la fecha de entrega, así mismo, brindará asesoría técnica para que modifique sus materiales y sean adecuados para su proceso.
Técnico Especializado de Atención Institucional	21.	Según lo acordado con la instancia se procede de la siguiente forma: Una vez que la instancia entregue el nuevo material o su modificación, lo entrega al área de Pre-prensa y/o Adquisiciones mediante el formato F-CO-01-05 "Entrega de Material a la Gerencia de Producción y/o Subgerencia de Adquisiciones" conforme al procedimiento P-CO-01 Gestión, Revisión y seguimiento del pedido .



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 13 de 20

Técnico Especializado de Atención Institucional	22.	Mediante nota informativa solicita al área de cotizaciones sustituir la orden de trabajo, siempre que haya cambios respecto a lo indicado inicialmente en la O.T., que pudieran afectar los procesos y tiempos de producción; de ser necesario también se modificará la fecha de entrega.
Operador de Pre-prensa	23.	Genera pruebas para Vo.Bo y entrega al Técnico Especializado de Atención Institucional, mediante el formato F-PR-01-60 Rev. 5 "Entrega de Materiales a la Subgerencia Comercial" conforme al procedimiento P-PR-01 Control, seguimiento y medición del proceso y producto.
Técnico Especializado de Atención Institucional	24.	Coordina el envío de pruebas para Vo. Bo., de la instancia mediante un acuse en el cual se le solicita al cliente revisar y firmar todas las pruebas para continuar con los procesos, una vez que se tienen las pruebas autorizadas por el cliente, se entregan al área de Pre-prensa y/o a Adquisiciones mediante el formato F-CO-01-05 Rev. 10 "Entrega de Material a la Gerencia de Producción y/o Subgerencia de Adquisiciones" conforme al manual P-CO-01 Gestión, revisión y seguimiento del pedido; y se notifica vía correo electrónico a todas las áreas involucradas.
Área de Planeación	25.	Se inicia el proceso de planeación véase el procedimiento P-PL-01.-Planeación y Control de la producción.
Técnico Especializado de Atención Institucional	26.	Lleva a cabo reuniones de trabajo con las áreas involucradas en la producción, para ver estatus y avance respecto a las Ordenes de Trabajo en el sistema, se realiza una Bitácora del Seguimiento al Producto y Atención Institucional Formato F-CO-06-04. Rev. 3, con los acuerdos en la reunión, mantiene comunicación permanente con la instancia vía telefónica y/o correo electrónico, para asegurar la entrega en tiempo, forma, empaque y distribución. Gestiona con el área de embarques la entrega del producto.

CONTROL

Subgerencia Comercial	27.	Integra reporte actividades y de resultados de evaluación de parte del área de Atención Institucional de acuerdo al formato Control y Seguimiento de la Agenda de Ventas F-CO-06-02 Rev.3.
Subgerencia Comercial/ Técnico Especializado de Atención Institucional	28.	Da seguimiento a las solicitudes de cotización obtenidas de las instancias contactadas, hasta el envío de la cotización.
Subgerencia Comercial/Técnico Especializado de Atención Institucional	29.	Si la dependencia acepta la cotización, se solicita el envío de una "carta de aceptación, contrato, carta de adjudicación y/o pedido", se le informa a la instancia sobre la documentación necesaria para formalizar la solicitud y de la misma para llevar a cabo el proceso de facturación. El Técnico Especializado de Atención Institucional deberá llevar el seguimiento de contratos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 14 de 20

EVALUACIÓN / MEJORA

Gerencia Comercial	30.	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").
Subgerencia Comercial, Jefes de Departamento o Áreas Involucradas	31.	31. En caso de que la instancia manifieste alguna queja, recibe la reclamación y la comunica a la Coordinación de Innovación y Calidad.
Personal en contacto la instancia	32.	Canaliza las quejas o recomendaciones recibidas al Técnico Especializado de Calidad para su previo seguimiento.
Gerente, Subgerencia Comercial y Técnico Especializado de Atención Institucional	33.	Informa a la instancia mediante llamada telefónica la forma en que está siendo atendida su queja esta deberá ser archivada para generar un expediente en su caso evitar futuros problemas.
Coordinador de Innovación y Calidad	34.	Da seguimiento al cumplimiento de acciones y propuestas de mejora.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 15 de 20

F-CO-06-02 REV. 3.
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA DE VENTAS

CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA DE VENTAS
Atención Institucional al (día) de (mes) de (año)

#	ATENCIÓN A INSTANCIAS	FECHA	INSTANCIA	CONTACTO Y CARGO	ACCIÓN REALIZADA	COTIZO		ACEPTO COTIZACIÓN	PROXIMO ACERCAMIENTO	OBSERVACIONES
						SI	NO			
1										
2										
3										
4										
5										

11 ELABORÓ
NOMBRE/FIRMA

12 REVISÓ
NOMBRE/FIRMA

13 AUTORIZÓ
NOMBRE/FIRMA

F-CO-06-02 REV. 3



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 16 de 20

Instructivo de llenado
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA DE VENTAS
(F-CO-06-02 Rev. 3)

Objetivo:	Recabar información de las instancias con las que se ha tenido labor de venta y dar el seguimiento personalizado para conocer y atender sus necesidades.
Responsable de la elaboración:	Técnico Especializado de Atención Institucional
Frecuencia:	Cada 15 días
Responsable de la revisión:	Subgerencia Comercial
Responsable de la autorización:	Gerente Comercial
Forma de llenado:	Por archivo electrónico

No.	Elemento	Descripción
1.	Al (día) de (mes) de (año)	Anotar la fecha de la elaboración del formato
2.	Atención a Instancias	Nombre del Técnico Especializado de Atención Institucional, que da seguimiento a la instancia.
3.	Fecha	Poner la fecha en la que se tuvo contacto con la instancia
4.	Instancia	Nombre de la instancia con la que se está teniendo contacto.
5.	Contacto y cargo	Nombre de la persona y cargo con la que se está teniendo contacto para la labor de venta.
6.	Acción Realizada	La realización de un acto o hecho para llegar a contactar a la instancia.
7.	Cotizo (SI/NO)	Se debiera de rellenar el cuadro dependiendo si la instancia SI o No solicito cotización.
8.	Acepto cotización	Se debiera de poner un SI o No dependiendo del estatus de aceptación de la cotización.
9.	Proximo acercamiento	Poner la fecha o mes del proximo contacto con la instancia.
10.	Observaciones	Nota que explica o aclara más a fondo la acción realizada, o respuesta que da la instancia de acuerdo al contacto.
11.	Elaboró (Nombre con apellido)	Nombre de los Técnicos Especializados de Atención Institucional que elaboran la agenda de ventas.
12.	Revisó (Nombre con apellido)	Nombre del Subgerente Comercial, encargado de la supervisión de dicha elaboración.
13.	Autorizó (Nombre con apellido)	Nombre del Gerente Comercial, que firma de enterado, sobre el estatus de los trabajos de cada una de las instancias.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 17 de 20

F-CO-06-04 Rev. 3

Bitácora del Seguimiento al Producto y Atención Institucional

#	2 ATENCIÓN INSTITUCIONAL	3 O.T/ REQ.	4 INSTANCIA	5 TITULO	6 TIRO	7 SEGUIMIENTO (día de (mes) de año.	1 D.H. DE ENTREGA	10 FECHA DE LIBERACIÓN	11 FECHA DE ENTREGA A LA INSTANCIA	OBSERVACIONES
1							8	9		
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

ELABORÓ

12

TÉCNICO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL

REVISÓ

13

SUBGERENTE COMERCIAL

VO.BO.

14

GERENTE COMERCIAL

F-CO-06-04 Rev.3



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 18 de 20

Instructivo de llenado
Bitácora del seguimiento al Producto y Atención Institucional
(F-CO-06-04 Rev.3)

Objetivo:	Obtener el estatus y seguimiento de la producción al día de las órdenes de trabajo y/o Requisición elaboradas en IEPSA.
Responsable de la elaboración:	Técnico Especializado de Atención Institucional.
Frecuencia:	Cada que se lleven a cabo las reuniones correspondientes.
Responsable de la revisión:	Subgerencia Comercial.
Responsable de la autorización:	Gerencia Comercial.
Forma de llenado:	Por archivo electrónico

No.	Elemento	Descripción
1	(día) de (mes) del (año)	Anotar día de la reunión y elaboración de la Bitácora del Seguimiento al Producto y Atención Institucional.
2	ATENCIÓN INSTITUCIONAL	Nombre del Técnico Especializado de Atención Institucional, que da seguimiento a la instancia.
3	O.T / REQ.	Indicar el número de O.T's y Orden de trabajo serie 8000 (Solicitud de Requisición), del producto al que se le está dando seguimiento.
4	INSTANCIA	Nombre de la instancia conforme a la orden de trabajo.
5	TÍTULO	Nombre de la obra que corresponde a la orden de trabajo.
6	TIRO	Cantidad de ejemplares a producir; previa indicación en la orden de trabajo.
7	SEGUIMIENTO	Anotar en la Bitácora el avance de las órdenes de trabajo que se exponen en la reunión.
8	DÍAS HÁBILES DE ENTREGA	Anotar la fecha en que se entregará el producto; conforme a contrato y O.T.
9	FECHA DE LIBERACIÓN	Fecha en que se aceptan pruebas de color y diseños, por parte del cliente. Vistos Buenos.
10	FECHA DE ENTREGA A LA INSTANCIA	Plazo de producción, a partir de la aceptación de los servicios, por parte de la Instancia.
11	OBSERVACIONES	Nota que explica o aclara los acuerdos obtenidos con las área involucradas en la reunión.
12	ELABORÓ (Técnico Especializado de Atención Institucional)	Nombre y firma de los Técnicos Especializados de Atención Institucional que elaboran la bitácora.
13	REVISÓ (Subgerente Comercial)	Nombre y firma del Subgerente Comercial, encargado de la supervisión de dicha elaboración.
14	VISTO BUENO (Gerente Comercial)	Nombre y firma del Gerente Comercial, que firma de enterado, sobre el estatus de los trabajos de cada una de las instancias.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 19 de 20

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

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

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

11. – RECOMENDACIONES DE INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN

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

12. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

De conformidad con el *“ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno”*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de Noviembre de 2016 y reformado el 5 de Septiembre de 2018. **Todos los servidores públicos tenemos la obligación de contribuir a la actualización y mejoramiento continuo del Control Interno Institucional.**

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

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

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

1. **Conocer** el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Conducta de la entidad, el Manual de Bienvenida y los **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.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Ventas y Atención Institucional

P-CO-06

Página 20 de 20

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

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

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

12.2. – OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BAJA DE 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.

14. – ANEXOS

Ninguna.