



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.**

P-PR-02

Página 1 de 16

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-PR-02-01) Formato de rechazo externo. Rev. 05.

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.

Fecha de Revisión.	Gerencia.	Unidad Administrativa.	Elaboró.	Revisó y Aprobó.	Autorizó Emisión.
11 de Septiembre del 2026	Gerencia de Producción.	Coordinación de Producción.	Ing. Lidia Pérez S. Gerente de Producción.	Ing. Lidia Pérez S. Gerente de Producción.	Lic. Aides Rodríguez Ortega. Directora General.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-O2

Página 2 de 16

CONTENIDO

Tema.	Página.
1. – Objetivo.....	3
2. – Alcance.....	3
3. – Referencias.....	3
4. – Definiciones.....	3
5. – Marco Jurídico.....	3
6. – Lineamientos.....	4
7. – Diagrama de Flujo.....	7
8. – Descripción del Procedimiento.....	9
9. – Instructivos de llenado de los Formatos.....	13
10. – Enfoque Cliente-Proveedor.....	15
11. – Recomendaciones de Instancias de Fiscalización.....	15
12. – Control Interno Institucional.....	15
12.1. – Obligaciones del Responsable de Intervenir en la Administración de Riesgos.....	16
12.2. – Obligación del Responsable de Informar la Baja de Personal.....	16
13. – Vinculación Con Otros Sistemas.....	16
14. – Registro y control de las salidas no conformes	16
15. – Anexos.....	16



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 3 de 16

1.- OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para asegurar la oportuna detección y tratamiento de las no conformidades del producto que prevenga su uso o entrega no intencional, a través de lineamientos definidos por proceso que indiquen el grado del defecto detectado y muestren su nivel de calidad.

2.- ALCANCE.

Aplica en todas las etapas del proceso de fabricación del producto, mediante los parámetros establecidos para el seguimiento y medición del producto interno y externo en los procesos de pre prensa, filmación y revelado de placas "CTP", fotomecánica, transporte, corte lineal, impresión (rotativa, planas, digital), doblez, alce, costura, laminado, corte de cartón, armado de carteras, encolado, encuadernado de pasta dura, encuadernado de hotmelt, engrapado, revisión de producto terminado (retractilado y empaque).

3.- REFERENCIAS.

Norma ISO 9001: 2015.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad de IEPSA.

Manual de Procedimientos P-SC-02 "Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de la Calidad".

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

Manual de Procedimientos P-CO-02 "Entrega de Producto Terminado".

Manual de Procedimientos P-AL-01 "Almacén e Inventarios".

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

Instructivos de operación y manuales de procedimientos aplicables.

Instructivo de defectivos. (I-PR-01-25)

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno

"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 03 de Noviembre del 2016 y reformado el 5 de Septiembre del 2018.

4.- DEFINICIONES.

Conformidad: Indicación o juicio afirmativo relativo a un producto o servicio cuando cumple con los requisitos específicos solicitados y autorizados.

No conformidad: Incumplimiento de los requisitos específicos del producto o servicio solicitados y autorizados.

Reproceso: Repetición del Proceso por:

a) Pedido incompleto.

b) Imperfección en la calidad del producto.

Especificación: Requisito técnico a los que debe apegarse un producto o servicio, para satisfacer las necesidades del consumidor.

5.- MARCO JURÍDICO.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad M-SC-01.

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

Reglamento Interior de Trabajo de Impresora y Encuadernadora Progreso S.A. de C.V.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 4 de 16

6.- LINEAMIENTOS.

6.1.- LINEAMIENTOS PARA DESVIACIONES DE CALIDAD.

6.1.1.- Se considera desviación de calidad cualquier defecto que se presente en la conformación, manufactura, proceso o producto terminado.

Por su naturaleza pueden ser internas, tratándose de procesos y productos realizados con la infraestructura de IEPSA o externas siendo los procesos destinados a través de líneas de apoyo ya sean parcialmente o totales.

Una desviación de calidad puede convertirse en un producto no conforme, por lo que es de vital importancia cuidar los elementos que aseguren las especificaciones solicitadas por cada Dependencia.

Criterios del grado defectivo para medir en la producción:

Defecto menor (1): No conformidad que NO pone en riesgo las características de uso del producto final y se encuentra dentro del mínimo de calidad aceptable.

Defecto mayor (2): No conformidad que tiene la posibilidad de poner en riesgo las características de uso del producto final; por lo tanto, requiere de una revisión que permita determinar las acciones a seguir para su corrección.

Defecto crítico (3): No conformidad que afecta las características de uso del producto final.

6.2.- LINEAMIENTOS GENERALES PARA LAS DESVIACIONES DE CALIDAD INTERNA.

6.2.1.- El área de pre prensa: recibir archivos, muestras, dummy's propiedad de la instancia y designar al operador del área la revisión, ajuste o corrección. Coordina y da seguimiento a cada una de las órdenes de trabajo recibidas. Ver procedimiento P-PR-01.

6.2.2.- El Almacén: verificar que durante la recepción de la materia prima, esta corresponda a las características o especificaciones requeridas. Ver procedimiento P-AL-01. De haber inconsistencia informa a las áreas correspondientes para su seguimiento.

6.2.3.- El Supervisor(a) de Producción y el Técnico Especializado de Calidad: identifican e informan de las desviaciones que se presenten inmediatamente al Coordinador de Producción, quien se encargará de notificar a la Gerencia de Producción sobre el problema detectado, así mismo la Gerencia de Producción indicará la disposición a realizar del producto en el proceso que se encuentre; de observar cambios en alguna característica del producto que impida continuar su proceso conforme al procedimiento P-PR-01, deberá presentar a consideración al área de Gerencia Comercial, sobre las desviaciones detectadas en la orden de trabajo y se registrarán en base a los procedimientos P-CO-01 y P-CO-06.

6.2.4.- Los operadores de cada área del proceso productivo: verificar que la orden de trabajo tenga las especificaciones que se requieren para su proceso, en caso de tener duda debe informar al Supervisor(a) de Producción en turno, quien dará seguimiento.

6.2.5.- El Coordinador de Producción y/o supervisores de producción: agotar las posibilidades de recuperar el producto no conforme, con objeto de cumplir las especificaciones solicitadas en la orden de trabajo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 5 de 16

6.2.6.- El área de Embarques: verificar la cantidad de producto entregado por producción y que este empacado de acuerdo a lo especificado en la orden de trabajo conforme a su procedimiento P-CO-02.

6.3.- LINEAMIENTOS PARA LOS CRITERIOS DEFECTIVOS.

6.3.1.- La Gerencia de Producción, aprueba los criterios de acuerdo al defecto que puede generar inconformidad con la Instancia al momento de procesar y recibir la producción requerida. Estos márgenes se encuentran establecidos en cada instructivo de operaciones incluidas en el procedimiento P-PR-01.

6.3.2.- Los criterios establecidos en el instructivo de defectivos I-PR-01-25 por cada proceso productivo de IEPSA, los cuales señalan un grado de defecto identificado en función de la importancia detectada en el transcurso del proceso en la Entidad; sin embargo el grado puede ser mayor o menor en función del tipo de defecto que se presente en la línea de trabajo, por lo que sólo resulta explicativo y no limitativo de una calificación fija.

6.4. LINEAMIENTOS PARA LOS RECHAZOS EXTERNOS.

6.4.1.- Los rechazos externos serán informados por la Gerencia Comercial y/o la Subgerencia Comercial vía correo electrónico a la Gerencia de Producción.

6.4.2.- Ante el producto rechazado dará seguimiento la Gerencia de Producción y el Técnico Especializado de Calidad, analizan la causa raíz de la no conformidad; debiendo informar oportunamente de la desviación del Producto no Conforme o indicarán la propuesta de la solución por medio de correo electrónico al titular de la Gerencia Comercial y/o Subgerencia Comercial, quienes tienen contacto directo con la Instancia para aclarar la procedencia, rechazo, reposición y solución del producto rechazado.

6.4.3.- El área Atención Institucional coordinar la recolección del producto rechazado con el área de Embarques y este es entregado al Supervisor(a) de producción en turno, con su hoja de identificación F-PR-02-01 "Formato de Rechazo Externo" colocando etiqueta circular azul hasta su disposición final. El producto debe quedar en el área de cuarentena, mientras no se tenga definido como se procederá para su recuperación.

6.4.4.- Los rechazos externos deben estar respaldados por el formato F-SC-02-01 (Cédula de Acción Correctiva, ver procedimiento P-SC-02); la acción debe generarla el área que aplique y/o el Técnico Especializado de Calidad; anexando las muestras correspondientes de la no conformidad detectada en el producto proporcionado por la Instancia durante el proceso de fabricación y su entrega final.

En caso de recolectar el producto la Línea de Apoyo, debe informar a la Coordinación de Líneas de Apoyo, para que haga entrega del rechazo al Supervisor(a) de producción en turno.

Cuando el rechazo sea por algún proceso parcial y/o total de la maquila, el titular de Líneas de Apoyo y el Técnico Especializado de Calidad, darán el seguimiento conforme al procedimiento P-PR-03 y a lo citado en la cédula de acción correctiva.

6.4.5.- La disposición del producto no conforme recae en Gerencia, Coordinadores y Supervisores de Producción, conjuntamente con el titular de la Subgerencia Comercial y Gerencia Comercial.

6.4.6.- La Coordinación de Producción elabora el formato F-AL-01-10 "Solicitud de material para reproceso", cada vez que haya una reposición del producto no conforme, entregando el documento al Almacén, quien dará seguimiento conforme al procedimiento P-AL-01.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 6 de 16

6.4.7.- El personal operativo, Supervisores y Técnico Especializado de Calidad, verificar que la acción al producto sea inspeccionada en todas las etapas del proceso hasta su empaque y conforme a la cédula de acción correctiva.

6.4.8.- El Almacén entregar el formato F-AL-01-10 a la Subgerencia de Recursos Humanos y Finanzas, quien calculará el costo de los reprocesos cuando su reimpresión sea total o parcial por:

- a) Rechazo del producto interno al 100%.
- b) Rechazo del producto externo al 100%.
- c) Que los incisos a) y b), se convirtieron en una serie 7000. Ver procedimiento P-SC-04.

El costo de los reprocesos es entregado cada mes por la Subgerencia de Recursos Humanos y Finanzas a la Coordinación de Innovación y Calidad.

6.4.9.- Producción colocará una etiqueta circular roja de destrucción y deberá ser colocado en la zona designada, cuando el estatus final del producto rechazado no tenga solución y debe segregarse de la nueva.

6.5. LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.

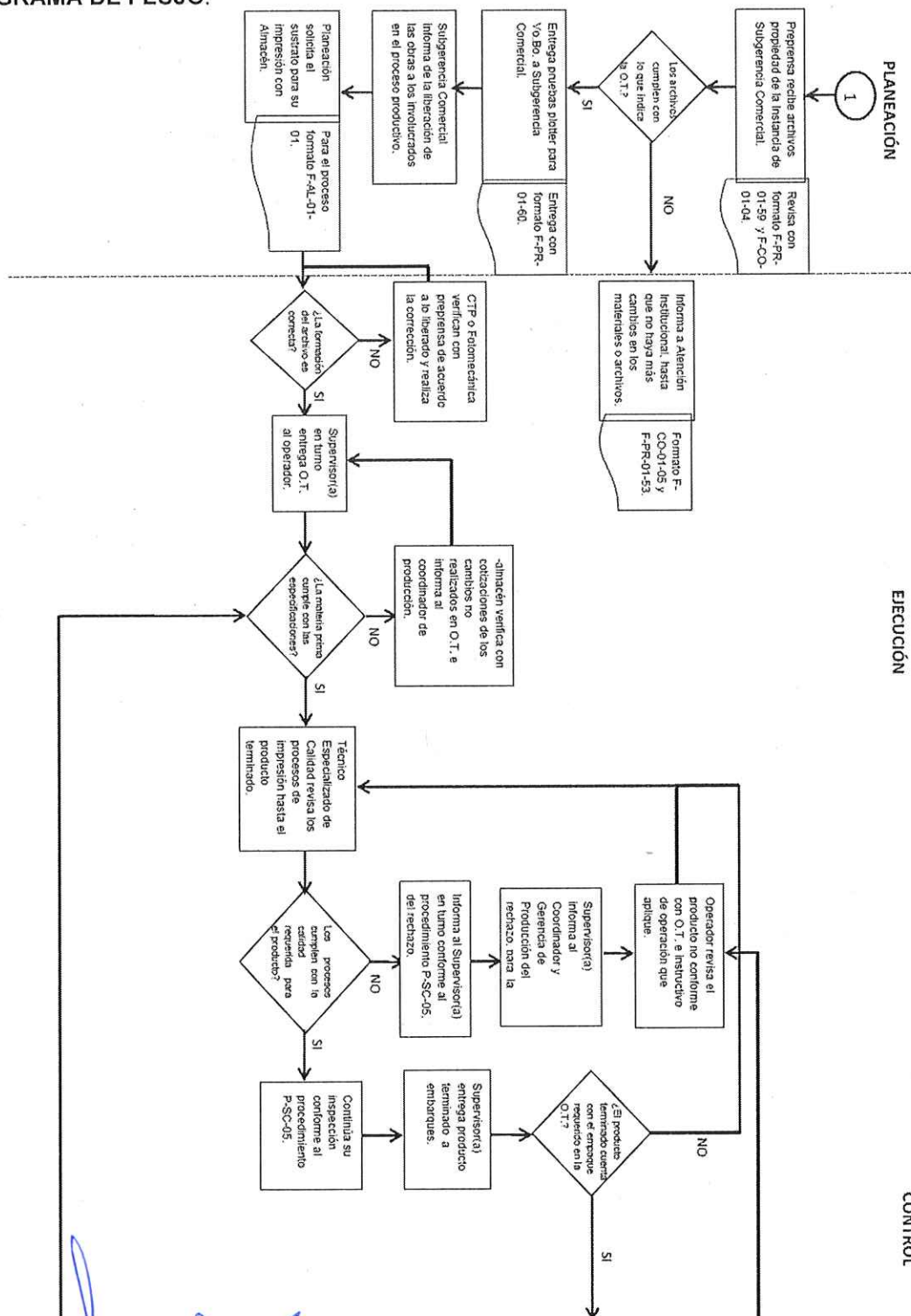
Con la finalidad de mantener la integridad de los documentos normativos internos que pertenezcan al Sistema de Gestión Integral de la Entidad, **se requiere que todos los usuarios que consulten este documento, conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Que debemos saber en cuanto al Control de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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 7 de 16

7. – DIAGRAMA DE FLUJO.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

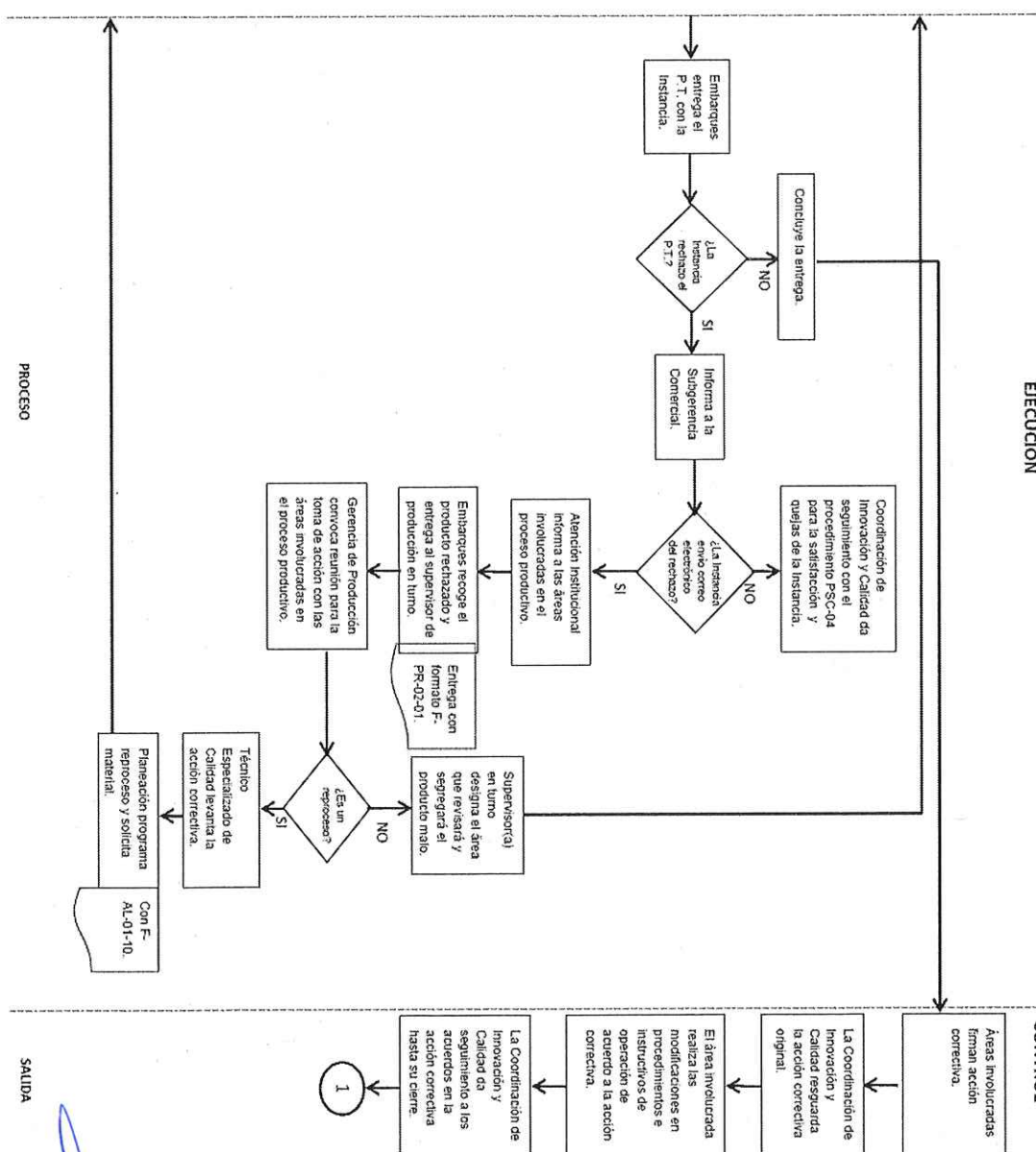
P-PR-02

Página 8 de 16

PLANEACIÓN

EJECUCIÓN

CONTROL



SALIDA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 9 de 16

8.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

PLANEACIÓN.

Operador	Núm.	Descripción de la Actividad.
Área de Atención Institucional.	1	Informar al encargado del área de pre prensa de la liberación de los archivos propiedad de la Instancia y da la orden para el inicio de la revisión conforme a las características que indica la orden de trabajo F-CO-01-04, y el instructivo de operación I-PR-01-31 con formato F-PR-01-59 "Lista de Verificación".
Encargado de Pre prensa/ Operador de Pre prensa.	2	¿El archivo cumple con las características que indica la orden de trabajo? No. Informar al área de Atención Institucional, mediante formato F-PR-01-53 "Nota Informativa/ Entrega de Materiales"; hasta que la Instancia acepte los cambios solicitados para su producción. Sí. Una vez que los cambios se hayan realizado, enviar pruebas plotter para su visto bueno con formato F-PR-01-60 "Entrega de Materiales a la Subgerencia Comercial vía Sistema", para su liberación con la Instancia.
Subgerencia Comercial/ Cotizaciones.	3	Área de Atención Institucional debe informar a las áreas involucradas de la aprobación del visto bueno vía correo electrónico o en las juntas que realiza. Cualquier cambio en la cantidad o característica de la materia prima, el área de cotizaciones realiza los cambios en el sistema conforme al procedimiento P-CO-06 "Ventas y Atención Institucional" y P-CO-01 "Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido".
Áreas de Planeación/ Coordinación de Líneas de Apoyo.	4	¿El sustrato cumple con lo requerido en la orden de trabajo? No. Regresar al número 2, hasta el cumplimiento del número 3; en caso de haber omitido el área de cotizaciones las modificaciones requeridas en el sistema. Para los materiales existentes deberán atenderse conforme al procedimiento P-AL-01 "Almacén e Inventarios" y procedimiento P-PR-01 "Seguimiento y Medición del Proceso y Producto" y el instructivo de operación I-PR-01-45. Sí. Planeación solicita el sustrato para la impresión con formato F-AL-01-01 "Solicitud de Materiales", de acuerdo a la orden de trabajo liberado en el número 3. Para los productos que no se realicen en planta verificar procedimiento P-PR-03 "Líneas de Apoyo".
Jefatura de Almacén.	5	Solicita el sustrato del área requirente conforme al procedimiento P-AL-01. ¿La materia prima cumple con las especificaciones que indica la orden de trabajo? No. Informar a compras, quien a su vez contactará al proveedor para su verificación en planta o cambio físico. Si. Entregar el sustrato a la jaula de papel identificado conforme al instructivo de operación I-PR-01-45.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 10 de 16

Operador	Núm.	Descripción de la Actividad.
Supervisor(a)/ Operador.	6	¿La materia prima cumple con las especificaciones que indica la orden de trabajo? No. El operador debe informar al Supervisor(a) en turno del incumplimiento en la calidad o característica del producto, regresando al número 3. Ver procedimiento P-AL-01. Cada operador del área productiva, debe informar al Supervisor(a) en turno de las no conformidades que se presenten en su proceso. Ver lineamiento 6.2.
Operador de Preprensa.	7	Enviar archivo al área de CTP, con la formación que calculó de acuerdo al tamaño de papel que especifica la orden de trabajo y el dummy realizado.
Personal de CTP/ Operador de Impresión.	8	¿Las placas fueron reveladas correctamente? Si. Operador de impresión continúa con su ajuste en pie de máquina. No. Regresar las placas al área de CTP para su reproceso de acuerdo a la falla que presente o en caso de mala formación solicita de nuevo el archivo a preprensa para su corrección con base al visto bueno autorizado.
Técnico Especializado de Calidad/ Supervisor(a) de Producción.	9	¿Los procesos cumplen con la calidad requerida para el producto? Si. Continuar con su recorrido conforme al procedimiento P-SC-05 y el lineamiento para los criterios defectivos. No. Informar al Supervisor(a) en turno, del rechazo interno para la toma de acción inmediata, de acuerdo al procedimiento P-SC-05 y en caso de ser mayor o crítico el hallazgo, ver procedimiento P-SC-04 para el seguimiento e informar al área Atención Institucional.
Supervisor(a) de Producción.	10	Informar al Coordinador (a) y a la Gerencia de Producción, de los rechazos obtenidos en el proceso con la acción tomada.
Operadores.	11	Deben informar al Supervisor(a) en turno del producto no conforme para su evaluación y seguimiento de acuerdo a sus instructivos de operación del proceso que aplique, una vez cotejada la orden de trabajo con la obra, para segregar el producto defectuoso.
Técnico Especializado de Calidad/ Supervisor(a) de Producción.	12	Nuevamente revisar la producción rechazada verificando con formato F-SC-05-01, el cumplimiento de calidad requerido antes de su embarque, de acuerdo a lo rechazado en el número 9.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 11 de 16

Operador.	Núm.	Descripción de la Actividad.
Área de Embarques.	13	Recibir el producto terminado de acuerdo al procedimiento P-CO-02, verificando que la orden de trabajo cumpla con las condiciones adecuadas para su entrega con la Instancia. ¿El producto cuenta con el empaque que indica la orden de trabajo? Si. Entregar el producto terminado, de acuerdo a la fecha programada con la Subgerencia Comercial (Atención Institucional). No. Informar al Supervisor(a) en turno y regresa al número 12.
Área de Embarques.	14	¿La Instancia rechazó el producto a entregar? Si. Informar a la Subgerencia Comercial. En caso de que el producto sea rechazado por un mal empaque o faltante de ejemplares; entregar el producto al Supervisor(a) en turno y regresa al número 8. No. Concluir la entrega. Para la satisfacción de la Instancia ver procedimiento P-SC-04.
Área de Atención Institucional.	15	Recibir vía telefónica o correo electrónico de la Instancia, la no conformidad por el producto recibido o mal servicio de IEPSA.
Área de Atención Institucional.	16	¿Es un rechazo externo? Sí. Informar a las áreas involucradas para solicitar la acción inmediata; en caso de requerir la Instancia que retiren el producto, programa con embarques para su recolección. No. De ser una queja envía por correo electrónico a la Coordinación de Innovación y Calidad/ Técnico Especializado de Calidad, sobre la queja de la Instancia para su atención, conforme al procedimiento P-SC-04.
Personal de Embarques/ Coordinador de Producción.	17	Entregar material rechazado al Coordinador o Supervisor(a) de Producción en turno, con formato F-PR-02-01 "Formato de rechazo externo" y con etiqueta circular azul hasta su disposición final.
Supervisor(a) de Producción/ Técnico Especializado de Calidad.	18	El Supervisor(a) en turno designa el área que revisará el producto rechazado, conforme a los parámetros de calidad establecidos, segregando el producto defectuoso. El Técnico Especializado de Calidad recaba la información con las áreas involucradas en el proceso productivo, para la rastreabilidad del producto no conforme y definir la elaboración de la acción correctiva F-SC-02-01, dando seguimiento conforme al procedimiento P-SC-04 y P-SC-02.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 12 de 16

Operador.	Núm.	Descripción de la Actividad.
Gerencia de Producción/ Áreas involucradas.	19	Convocar reunión con el área involucrada, Coordinación y Supervisores de producción, para la acción inmediata e informa a la Subgerencia Comercial, quien tiene enlace con la Instancia para la acción a tomar; en base al análisis que realizó el Técnico Especializado de Calidad.
Gerencia de Producción/ Técnico Especializado de Calidad.	20	¿Es un reproceso? Sí. Técnico Especializado de Calidad levanta la Acción Correctiva. Continúa con el número 18. No. Regresar al número 8.
Planeación/ Almacén.	21	Planeación programa el reproceso solicitando el sustrato con formato F-AL-01-10 "Solicitud de material para reproceso", que entrega al almacén, quien se encarga de agilizar el proceso con el área de adquisiciones (compras). Da seguimiento conforme procedimiento P-AL-01.
Subgerencia de Recursos Humanos y Finanzas/ Almacén.	22	Recibir del Almacén formato F-AL-01-10 para el cálculo del costo de reproceso, el cual entrega una copia cada mes a la Coordinación de Innovación y Calidad.
Coordinador de producción/ Técnico Especializado de Calidad.	23	Una vez recibido el sustrato y planeado el reproceso ver los números 5 y 6, en base a lo establecido en el número 16.
Coordinación de Innovación Calidad/ Áreas involucradas.	24	Para el debido seguimiento y registro del producto a reprocesar; ver procedimiento P-SC-04, P-PR-01 y P-SC-02. Una vez atendida la acción correctiva los involucrados firmaran el documento, quedando en resguardo el original en la Coordinación de Innovación y Calidad; que entrega el Técnico Especializado de Calidad.
Gerencia de Producción/ Supervisor(a) de Producción.	25	De las acciones tomadas en el proceso para el aseguramiento de la calidad del producto y especificaciones de la producción con la Instancia; quedarán sujetos los cambios en este procedimiento e instructivos de operación que así aplique como mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
Coordinación de Innovación y Calidad/ Área involucrada.	26	Da seguimiento para la modificación de los procedimientos e instructivos de operación en el proceso, de acuerdo a lo establecido en la cédula de acción correctiva.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 13 de 16

9.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.

"Formato de rechazo externo F-PR-02-01".

RECHAZO EXTERNO

ORDEN

1

TITULO DE LA OBRA

2

INSTANCIA

3

PROBLEMA

4

PERSONA QUE
RECOLECTO EL MATERIAL

5

ESTADO DE INSPECCIÓN

6

F-PR-02-01 REV.5



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-02

Página 14 de 16

Formato de Rechazo Externo F-PR-02-01

Objetivo.	Implementar un formato que permita identificar la orden de trabajo con rechazo externo.
Responsable de la elaboración:	Jefe de embarques ó Coordinación de líneas de Apoyo en caso de ser rechazado.
Frecuencia:	Al momento de identificar cualquier rechazo del producto terminado.
Responsable de la revisión:	Coordinación de Producción / Coordinación de líneas de Apoyo
Responsable de la autorización:	Coordinación de Producción.
Forma de llenado:	Manual.

Núm.	Elemento.	Descripción.
1	Número de la orden de trabajo.	Indicar el número de la orden de trabajo en el material rechazado.
2	Título de la obra.	Registrar el Título de la obra rechazada.
3	Instancia.	Anotar el nombre de la Instancia.
4	Problema.	Realizar una descripción breve del problema presentado, por el cual se originó un rechazo del producto final.
5	Persona que recolectó el material.	Registrar el nombre de la persona que recolectó el material.
6	Estado de Inspección.	Colocar etiqueta azul, hasta su disposición final, salvo que el producto sea una reimpresión total o parcial se colocará etiqueta circular roja.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-O2

Página 15 de 16

10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR ⁽¹⁾

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

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

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

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

11.- RECOMENDACIONES DE INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN

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

12. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.

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

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

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

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

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

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

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.

P-PR-O2

Página 16 de 16

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

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

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

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

13. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS.

Ninguna.

14.- REGISTRO Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.

El responsable de la Unidad Administrativa deberá documentar las salidas no conformes de su proceso en el formato F-MS-01-01 rev. 0 "Registro de las salidas no conformes de los procesos", que se encuentran en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad M-SC-01, con la finalidad de llevar un registro para evitar su recurrencia con los siguientes datos:

- Fecha en la que ocurre la salida no conforme.
- Gerencia y área administrativa donde ocurre.
- Descripción de la no conformidad de la salida del proceso.
- Acciones realizadas respecto a la detección de la salida no conforme.
- Concesiones obtenidas respecto a la salida no conforme (autorizaciones, eliminación, aceptación, visto bueno, etc.)
- Nombre del responsable que autoriza la concesión.
- Cargo del responsable

Dicho formato deberá llenarse y enviarse por correo a la Coordinación de Innovación y Calidad: calidad@iepsa.gob.mx y auxiliar.calidad@iepsa.gob.mx para su integración, registro y control de las salidas no conformes de las áreas administrativas, para su posterior informe a la Alta Dirección.

15.- ANEXOS.

Ninguno.