

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 1 de 48

**Cuadro de identificación del documento.**

<b>Título:</b>	Manual de Gestión de la Calidad	
<b>Resguardo:</b>	Área de Innovación y Calidad	
<b>Elaboró:</b>	Ramiro López Díaz	
<b>Revisó y aprobó:</b>	Ing. Edgar Carrillo Arias	
	Lic. José Rafael Rodríguez Hernández	
	Lic. Eduardo Javier Lozano Robles	
<b>Autorizó emisión:</b>	Ing. Lorenzo Gilberto Cortés Bastida	
<b>Fecha de revisión:</b>	16 de junio del 2015	

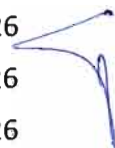
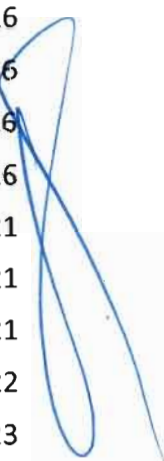
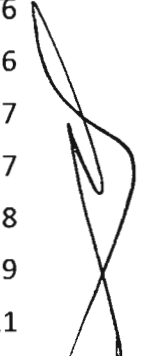
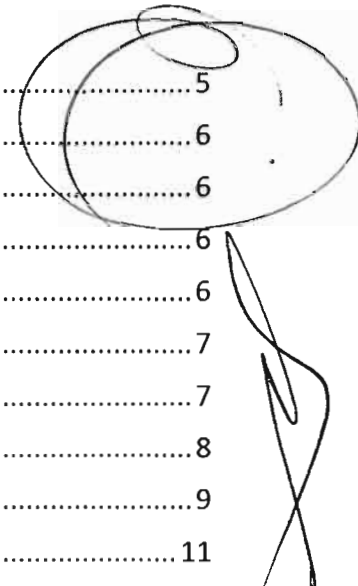
**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 2 de 48

**Contenido**

I. ANTECEDENTES.....	5
II. NUESTRA ORGANIZACIÓN.....	6
Misión.....	6
Visión.....	6
Valores.....	6
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	7
Dirección General.....	7
Gerencia de Operación, Administración y Finanzas.....	8
Gerencia Comercial.....	9
Gerencia de Producción.....	11
Innovación y Calidad.....	13
Organigrama.....	13
III. NUESTRO PRODUCTO.....	16
IV. REQUERIMIENTOS ISO 9001: 2008.....	16
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	16
4. 1 Requisitos generales.....	16
4. 2 Requisitos de la documentación.....	21
4. 2. 1 Generalidades.....	21
POLÍTICA DE LA CALIDAD DE IEPSA.....	21
OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	22
4. 2. 2 Alcance del sistema de gestión de la calidad.....	23
ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	24
4. 2. 3 Control de documentos.....	25
4. 2. 4 Control de los registros.....	26
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	26
5. 1 Compromiso de la dirección.....	26
5. 2 Enfoque al cliente.....	26
5. 3 Política de la calidad.....	27





**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 3 de 48

5. 4 PLANIFICACIÓN.....	28
5. 4. 1 Objetivos de la calidad.....	28
5. 4. 2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	28
5. 5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	29
5. 5. 1 Responsabilidad y Autoridad.....	29
Matriz de Requerimientos ISO 9001:2008.....	30
5. 5. 2 Representante de la Dirección.....	34
5. 5. 3 Comunicación interna.....	34
5. 6 Revisión por la dirección.....	35
5. 6. 1 Generalidades.....	35
5. 6. 2 Información de entrada para la revisión.....	35
5. 6. 3 Resultados de la revisión.....	35
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	36
6. 1 Provisión de los recursos.....	36
6. 2 Recursos humanos.....	36
6. 2. 1 Generalidades.....	36
6. 2. 2 Competencia, toma de conciencia y formación.....	36
6. 3 INFRAESTRUCTURA.....	37
6. 4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	37
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	37
7. 1 Planificación de la realización del producto.....	38
7. 2 Procesos relacionados con el cliente.....	38
7. 2. 1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	38
7. 2. 2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	39
7. 2. 3 Comunicación con el cliente.....	39
7. 3 Diseño y desarrollo.....	40
7. 3. 1 Planificación del diseño y desarrollo.....	40
7. 3. 2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.....	40
7. 3. 3 Resultados del diseño y desarrollo.....	40

COPIA NO CONTROLADA



<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>M-SC-01</b>
	Página 4 de 48

7. 3. 4 Revisión del diseño y desarrollo.....	40
7. 3. 5 Verificación del diseño y desarrollo.....	40
7. 3. 6 Validación del diseño y desarrollo.....	40
7. 3. 7 Control de cambios del diseño y desarrollo.....	40
7. 4 COMPRAS.....	40
7. 4. 1 Proceso de compras.....	40
7. 4. 2 Información de compras.....	40
7. 4. 3 Verificación de los productos comprados.....	41
7. 5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	41
7. 5. 1 Control de la producción y de la prestación del servicio.....	41
7. 5. 2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	42
7. 5. 3 Identificación y trazabilidad.....	42
7. 5. 4 Propiedad del cliente.....	42
7. 5. 5 Preservación del producto.....	43
7. 6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	43
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	44
8. 1 Generalidades.....	44
8. 2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	44
8. 2. 1 Satisfacción del cliente.....	44
8. 2. 2 Auditoría Interna.....	45
8. 2. 3 Seguimiento y medición de los procesos.....	45
8. 2. 4 Seguimiento y medición del producto.....	45
8. 3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.....	46
8. 4 ANÁLISIS DE DATOS.....	46
8. 5 MEJORA.....	47
8. 5. 1 Mejora continua.....	47
8. 5. 2 Acción correctiva.....	47
8. 5. 3 Acción preventiva.....	48





<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>M-SC-01</b>
	Página 5 de 48

**I. ANTECEDENTES.**

Actualmente IEPSA se ha convertido en el nombre corto de nuestra organización y sus siglas representan y materializan el esfuerzo de dos empresas que con el tiempo se fusionaron para constituir nuestra razón social actual.

**BREVE HISTORIA**

Los antecedentes de Impresora y Encuadernadora Progreso, S. A. de C. V., se remontan 67 años atrás, cuando en 1941 se constituyó un pequeño taller denominado Encuadernación Progreso. En marzo de 1960 este negocio familiar se transformó en sociedad anónima. Posteriormente, en 1969, uno de los accionistas de Encuadernación Progreso, S.A. (EPSA), fundó la empresa Lito Ediciones Olimpia, S.A. (LEOSA), que brindaba los servicios de offset, de manera que ambas empresas se interrelacionaron y complementaban sus servicios de artes gráficas. En 1975 el Fondo de Cultura Económica, integrante de la Administración Pública Federal, adquirió el capital accionario tanto de EPSA como de LEOSA. Hacia 1988, la Secretaría de Educación Pública estimó conveniente proponer la fusión de ambas empresas, ya de participación estatal mayoritaria, dada la afinidad que guardaban sus actividades, a efecto de imprimir mayor energía a los programas de reestructuración y productividad de las entidades paraestatales de cara a la situación económica del país.

La denominación subsistente de la unión de ambas empresas fue Encuadernación Progreso, S.A., pero en 1992 ésta se transformó en la que actualmente ostenta para englobar la gama de servicios que ofrece. A lo largo de su historia, IEPSA ha ocupado diversos inmuebles como instalaciones para satisfacer sus necesidades operativas en función del crecimiento ya apuntado. Inicialmente, el taller se ubicó en un local del centro histórico de la Ciudad de México, en la calle de Revillagigedo. Diecinueve años más tarde se trasladó a la colonia Portales, donde en primera instancia ocupó un local en la calle Municipio Libre. Posteriormente, el ritmo de crecimiento organizacional hizo necesaria la ampliación de las instalaciones a un local cercano, en la calle Tokio. Finalmente, el 21 de octubre de 1987 adquirió la propiedad de un local industrial en Av. San Lorenzo número 244 colonia Paraje San Juan en la Delegación Iztapalapa, que actualmente alberga nuestras instalaciones.



<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>M-SC-01</b>
	Página 6 de 48

**II. NUESTRA ORGANIZACIÓN.**

**Misión.**

“Somos una empresa dedicada a las artes gráficas en el ramo de impresión y encuadernación de publicaciones de tipo cultural, educativo, técnico y comercial que fomenta la cultura y, satisface las necesidades de sus clientes mediante el cumplimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad “.

**Visión.**

“Buscamos ser una empresa modelo y competitiva en el ramo de las artes gráficas que apoye la cultura y fomente una relación duradera con sus clientes, accionistas, trabajadores y proveedores”.

**Valores.**

La cultura de una empresa está constituida por el conjunto de valores y creencias que comparten todos sus integrantes. Los valores son los ideales aceptados por los miembros de un sistema cultural y marcan las pautas de comportamiento que beneficiarán tanto a los clientes internos como a los externos.

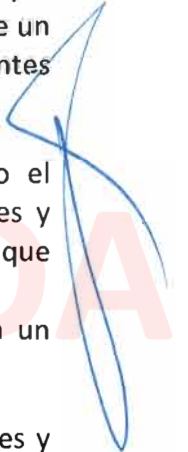
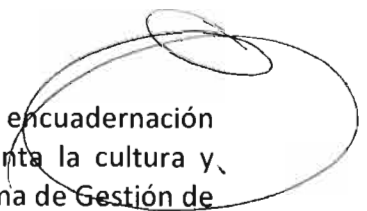
Las creencias es el estado de la mente en el que un individuo considera verdadero el conocimiento o la experiencia que tiene acerca de un suceso o cosa. Cuando los valores y creencias están arraigadas en el personal, cada quien sabe cuál es la conducta adecuada que beneficiará a los compañeros de trabajo, a la empresa y al país.

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

La cultura de la empresa produce normas de comportamiento congruentes con sus valores y creencias; de esta forma todo el personal sabe qué acciones son permitidas y cuáles merecen ser rechazadas, también esta cultura da sentido al trabajo y encamina los esfuerzos hacia el rumbo fijado por la Misión de la empresa.

IEPSA tiene los siguientes valores:

- \*Servicio
- \*Honestidad
- \*Compromiso
- \*Humildad
- \*Calidad
- \*Respeto
- \*Justicia



17

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 7 de 48

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La plantilla del personal que integra la empresa está conformada por colaboradores organizados en Gerencias, Subgerencias, Coordinaciones, Departamentos y Jefaturas, cuyas funciones dentro del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se describen a continuación:

#### Dirección General.

#### Funciones:

1. Representar legalmente a la Entidad ejerciendo las facultades que el puesto le otorga, con base en las disposiciones normativas aplicables a la Entidad, con el objeto de alcanzar las metas y objetivos de IEPSA, suscribir acuerdos, contratos, convenios y demás actos jurídicos que demande la administración y representación de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.
2. Dirigir y coordinar las estrategias y acciones que permitan alcanzar los objetivos que garanticen el cumplimiento las metas sectoriales, así como la misión de IEPSA, a fin de mantenerse dentro de un mercado competitivo.
3. Coordinar la elaboración y la forma en que se dará seguimiento al Plan Estratégico, Diagnósticos Organizacionales, Programas de Desarrollo, etc. de manera articulada y en congruencia con las disposiciones normativas que regulan a las Entidades Paraestatales a fin de dar cumplimiento al objeto social de IEPSA.
4. Asegurar que se dé cumplimiento a las acciones definidas como prioritarias por el Órgano de Gobierno contenidas en el Plan Estratégico o Programas de Desarrollo de la Entidad para alcanzar las metas de corto, mediano, largo plazo de la Entidad.
5. Determinar los sistemas de calidad que permitan a la Entidad satisfacer los requisitos solicitados por sus clientes, con el objeto de captar nuevos y la conservación de los ya captados.
6. Evaluar y establecer los mecanismos para dicho fin, que destaque la eficiencia y eficacia con que se desempeña la Entidad, con el propósito de establecer acciones de mejora.
7. Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:
  - Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
  - Estableciendo la política de la calidad.

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 8 de 48

- Asegurando que se establece los objetivos de la calidad.
  - Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
  - Asegurando la disponibilidad de recursos.
  - Asegurando de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
  - Asegurar de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.
  - Revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.
8. Ejercer y cumplir las demás facultades y obligaciones que le señalen las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones administrativas aplicables, así como las que determine el Presidente de la República, Secretario de Educación, Accionistas, Órgano de Gobierno, la Coordinadora de Sector y las necesarias con el objeto de alcanzar y garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad.

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

**Funciones:**

1. Administrar la aplicación e inversión de los recursos financieros, asegurando que se dé cumplimiento a las disposiciones normativas aplicables, así como autorizar la estrategia para operar flujo de efectivo y de inversiones, a fin de obtener el máximo rendimiento y salvaguardar los intereses financieros de la Entidad.
2. Asegurar que la administración y adquisición de materia prima, recursos materiales, las contrataciones para la prestación de servicios generales y obra pública, se realice conforme a las disposiciones y normas aplicables, con la finalidad proveer de los insumos, recursos materiales y servicios necesarios para el funcionamiento y operación de la Entidad.





**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 9 de 48

3. Dirigir la coordinación de las acciones estratégicas, administrativas y operativas para atender la demanda de proyectos especiales relacionados con la venta y distribución de paquetes educativos o servicios y artículos diferentes a la impresión y encuadernación, conforme a la normatividad aplicable a fin de contribuir al logro de los objetivos y metas de la Entidad.
4. Asegurar que la administración del capital humano se realice con base en las disposiciones normativas aplicables, con el objeto de acrecentar y conservar el esfuerzo, las experiencias, la salud, conocimientos, habilidades, etc., del personal de IEPSA, en beneficio de la empresa y del propio trabajador.
5. Coordinar el desarrollo de las propuestas presentadas a la Dirección General, que promuevan el desarrollo educativo, económico, tecnológico y productivo de la Entidad, considerando las disposiciones normativas establecidas para la planeación estratégica de las Entidades de la Administración Pública Federal, a fin de que sean consideradas por el Director General para definir las estrategias que deberán implementarse para dar cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y sectoriales.
6. Asegurar y promover el uso de tecnología y desarrollo de sistemas informáticos que hagan eficiente la operación y administración de la Entidad, conforme a las disposiciones normativas aplicables a la misma, e impulse al personal a trabajar en un ambiente de mejora continua para el logro de los objetivos y metas de IEPSA.
7. Las demás que le sean encomendadas por la Dirección General u Órgano de Gobierno.

**Gerencia Comercial.**

**Funciones:**

1. Atender a los clientes actuales, así como a los accionistas, promoviendo las ventas de los servicios de IEPSA en el sector público y privado.
2. Detectar las oportunidades de venta y organizar las actividades tendientes a su aprovechamiento.
3. Promover las relaciones públicas de la Entidad, controlando y vigilando que las tareas de servicio al cliente se lleven a cabo con oportunidad y eficiencia.

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 10 de 48

4. Coordinar las actividades de las áreas a su cargo, así como dictar las políticas y procedimientos correspondientes llevando a cabo las gestiones internas para el cumplimiento del objetivo comercial de la Entidad.
5. Validar el pronóstico de ventas y presentarlo a consideración de la Dirección General.
6. Verificar y dar seguimiento al pronóstico de ventas para su cumplimiento.
7. Validar los precios a los que deben ser vendidos los servicios de impresión y encuadernación en cada una de las cotizaciones que se presenten a los clientes.
8. Elaborar los documentos necesarios conjuntamente con las Gerencias de Producción y Administración para la participación de IEPSA en las licitaciones públicas y concursos por invitación.
9. Evaluar las solicitudes de producción de los clientes antes de aceptar los pedidos y negociar las condiciones tanto de precios como de entrega del producto final.
10. Participar en las juntas de producción, en las que se revise el avance de las obras y se dé seguimiento al cumplimiento de requisitos del cliente, análisis de desviaciones en la producción y presentación de cambios en las condiciones pactadas inicialmente con el cliente a fin de realizar nuevas negociaciones, aceptar o rechazar las propuestas de cambio.
11. Cuidar las condiciones físicas y mecánicas de las unidades con que se realiza la transportación y entrega del producto terminado, así como el cumplimiento de la seguridad y limpieza tanto para el personal y los vehículos, como para el producto transportado.
12. Verificar que el Departamento de Facturación realice la labor de facturación en los términos que aseguren el cumplimiento de los requisitos solicitados por el cliente.
13. Dar seguimiento a la satisfacción de los clientes actuales y promover investigaciones de mercado que proporcionen información útil respecto a la competencia, tecnología, leyes y comportamiento del sector de las artes gráficas en general.
14. Asegurar que las áreas a su cargo cuenten con los apoyos técnicos, las herramientas de trabajo y que el personal se encuentre capacitado para realizar las funciones que le han sido encomendadas.
15. Controlar y evaluar los resultados de cada una de sus áreas e impulsar acciones de mejoramiento continuo.
16. Participar en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
17. Dirigir la planeación estratégica en toda su área.

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

Página 11 de 48

18. Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
19. Asegurar el seguimiento de órdenes de trabajo y requisiciones durante proceso en la Entidad, así como todas las funciones de Atención a Clientes.
20. Gestionar las pruebas necesarias que aseguren la verificación y autorización del cliente a través del visto bueno.
21. Realizar revisiones aleatorias al proceso productivo y al producto terminado y en proceso, en cuanto a cumplimiento de requisitos del Sistema de la Gestión de Calidad aplicables, como apoyo a los controles existentes.
22. Realizar el seguimiento a la precepción del cliente en cuanto al cumplimiento de sus requisitos por parte de IEPSA; así como determinar y dar seguimientos a las quejas y sugerencias por parte del cliente, de manera conjunta con la Gerencia de Producción.
23. Las demás que le sean encomendadas acorde a su objetivo.

**Gerencia de Producción.****Funciones:**

1. Elaborar, durante el último bimestre de cada año, el presupuesto anual del área de producción, del siguiente ejercicio.
2. Vigilar y supervisar la programación de las actividades principales de fotomecánica, impresión y encuadernación, así como el mantenimiento preventivo de las instalaciones, equipo y maquinaria.
3. Establecer y mantener una adecuada relación con la presentación sindical en aspectos relacionados con la cantidad y calidad del trabajo, así como con la administración de los sueldos.
4. Coordinar las actividades del área con la Gerencia Comercial, en cuanto a la recepción, programación y plazos de entrega de los trabajos solicitados por nuestros clientes.
5. Coordinar con la Gerencia de Operación, Administración y Finanzas las actividades de abastecimiento de materia prima y materiales necesarios para ejecutar las órdenes de trabajo en el tiempo establecido.

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 12 de 48

6. Proporcionar a la Gerencia de Operación, Administración y Finanzas la información necesaria para la elaboración de la nómina de personal del área de producción, tanto del tiempo normal como del tiempo extra laborado.
7. Operar bajo el Sistema de Gestión de la Calidad de la norma ISO 9001:2008 e implementar acciones de mejora continua para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la calidad de la Entidad.
8. Coadyuvar, con la Gerencia de Operación, Administración y Finanzas, al correcto registro de los costos inherentes al proceso de producción.
9. Vigilar que los estándares de calidad establecidos para los productos elaborados, en cada etapa del proceso productivo, se cumplan.
10. Definir las necesidades de capacitación del personal del área de producción y establecer en coordinación con la Gerencia de Operación, Administración y Finanzas, los programas de capacitación anuales correspondientes a la Gerencia de Producción.
11. Apoyar a la Dirección General y a la Gerencia Comercial, desde el punto de vista técnico, a fin de que cuenten con los elementos necesarios para satisfacer las expectativas del cliente en cuanto a la calidad y a las características del producto.
12. Informar constantemente a la Dirección General de los asuntos relativos al funcionamiento del área de producción y proporcionar los elementos necesarios relacionados con el área, para la toma de decisiones.
13. Determinar y proponer, ante la Dirección General, los cambios que considere conveniente realizar en la estructura, organización, sistemas y procedimientos de la Gerencia a su cargo.
14. Dar puntual seguimiento a los programas de producción diarios y semanales e informar de su avance a la Dirección General.
15. Realizar los estudios necesarios para proponer a la Dirección General la propuesta de adquisición de maquinaria y/o equipo para fortalecer el proceso productivo.
16. Vigilar el adecuado funcionamiento del programa de incentivos del personal operativo.
17. Analizar el desempeño en conjunto de toda la planta productiva, para generar máximos y mínimos productivos.
18. Las demás que le sean encomendadas acorde a su objetivo.





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

Página 13 de 48

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

1. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.
2. Informar a la Dirección General sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
3. Organizar, presentar y dar seguimiento a los resultados derivados de las Revisiones Gerenciales ante el Comité de la Calidad, con el fin de evaluar el cumplimiento y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Definir, controlar y dar seguimiento a las acciones correctivas o preventivas que se integren, con el fin de evitar la incidencia en no conformidades reales o potenciales, en el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Asegurar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en IEPSA, de manera que cuando se generen cambios en la documentación y actividades de los elementos que integran el sistema, se lleven a cabo los mecanismos establecidos en los procedimientos para su creación, modificación, baja, difusión y autorización.
6. Administrar la realización de auditorías internas y externas, con el fin de evaluar el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Actuar como enlace con organismos externos con las actividades relacionadas con el Sistema de Calidad.
8. Las demás que le sean encomendadas acorde a su objetivo.

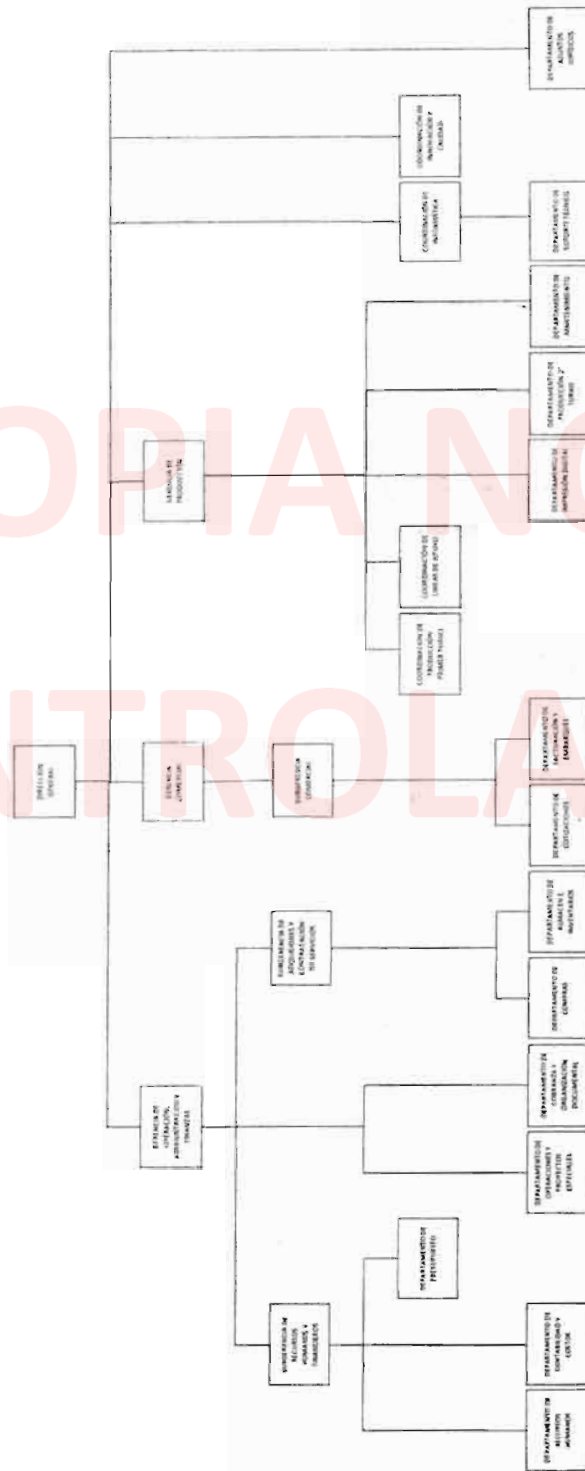
**Organigrama.**

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

**IEPSA**

Secretaría de Educación Pública  
Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.  
Estructura autorizada  
vigencia 01 de enero de 2015

SEP  
SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



Autoriza

*[Signature]*  
María del Carmen Reyes Morán

*[Handwritten mark]*

SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



CONACULTA

FONDO DE CULTURA ECONÓMICA

IEPSA

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 15 de 48



Secretaría de Educación Pública  
Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.  
Estructura autorizada  
vigencia 01 de enero de 2015



SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



Autoriza

Maria del Carmen Reyes Morán

COPIA NO CONTROLADA

Handwritten signature

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 16 de 48

### III. NUESTRO PRODUCTO.

IEPSA ofrece al mercado de la industria gráfica libros en pasta blanda o dura, folletos, revistas, dípticos, trípticos, etc. Los clientes de IEPSA son en su mayoría del sector educación y comparten con nosotros su gran responsabilidad y compromiso social con la educación de niños, indígenas, adultos y las familias más necesitadas de la República. Imprimir libros es una actividad noble que apoya esta causa. La calidad de los mismos permitirá a su usuario final un mejor aprovechamiento del material y de sus clases y los recursos que destina el gobierno a estos programas estarán respaldados por el cumplimiento honesto de nuestra parte, de las características requeridas.

### IV. REQUERIMIENTOS ISO 9001: 2008

#### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

##### 4.1 Requisitos generales.

Impresora y Encuadernadora Progreso, S. A. de C. V. (IEPSA) tiene establecido y documentado un Sistema de Gestión de la Calidad que ha sido desarrollado y es mantenido de acuerdo a los requerimientos de la norma NMX-CC-NMX-9001-IMNC- 2008.

El Sistema de Gestión de la Calidad está conformado por un Plan de Interacciones que se encuentra en forma electrónica en la oficina de Innovación y Calidad donde:

- Se identifican los procesos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La secuencia e interacción de los procesos.
- La identificación del proceso para el suministro de recursos.

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

- La identificación de las etapas de Planeación, Ejecución, Control, Evaluación y Mejora.
- Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, así como a través de ellos se definen los mecanismos para realizar el seguimiento, la medición y el análisis de éstos.

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



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 17 de 48

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

El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra estructurado en las etapas de Planeación, Ejecución, Control, Evaluación y Mejora. El cumplimiento a estas fases en cada uno de los procesos nos permite implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

Las actividades son coordinadas para dirigir y controlar los procesos internos y externos (estos últimos dentro de IEPSA son conocidos como Líneas de Apoyo, con sus respectivos procedimientos) de acuerdo a los requisitos de la norma mexicana ISO 9001:2008.

**Secuencia e interacción de procesos:**

**Proceso de Gestión de la Calidad.**

- P-DG-01 Revisiones Gerenciales.
- P-SC-01 Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- P-SC-02 Acciones Correctivas y/o Preventivas.
- P-SC-03 Auditorías Internas.
- P-SC-06 Procedimiento de Seguridad Industrial e Higiene IEPSA.

**Proceso de Producción y Prestación del Servicio.**

- P-CO-06 Ventas
- P-SC-04 Seguimiento del Pedido y Atención al Cliente.
- P-CO-01 Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido.
- P-PL-01 Planeación y Control de la Producción.
- P-PR-01 Control, Seguimiento y Medición del Proceso y Producto.
- P-PR-02 Control de Producto No Conforme.
- P-SC-05 Seguimiento al Proceso y al Producto.
- P-PR-03 Líneas de Apoyo.
- M-PR-04 Manual de Procedimientos de Impresión Digital.
- P-CO-04 Control de Material Suministrado por el Cliente.

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

M-SC-01

Página 18 de 48

- P-CO-02 Entrega del Producto Terminado.

**Subprocesos de Producción y Prestación del Servicio.**

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

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

Para ejemplares en encuadernación blanda se desarrollan los siguientes subprocesos:

- Fresado, costura, rustica.
- Forrado.
- Corte trilateral.

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

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

Para ejemplares en engrapado se desarrollan los siguientes procesos:

- Engrapado.
- Corte Trilateral.

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 19 de 48

**Para el cuidado de ejemplares se desarrollan los siguientes procesos:**

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

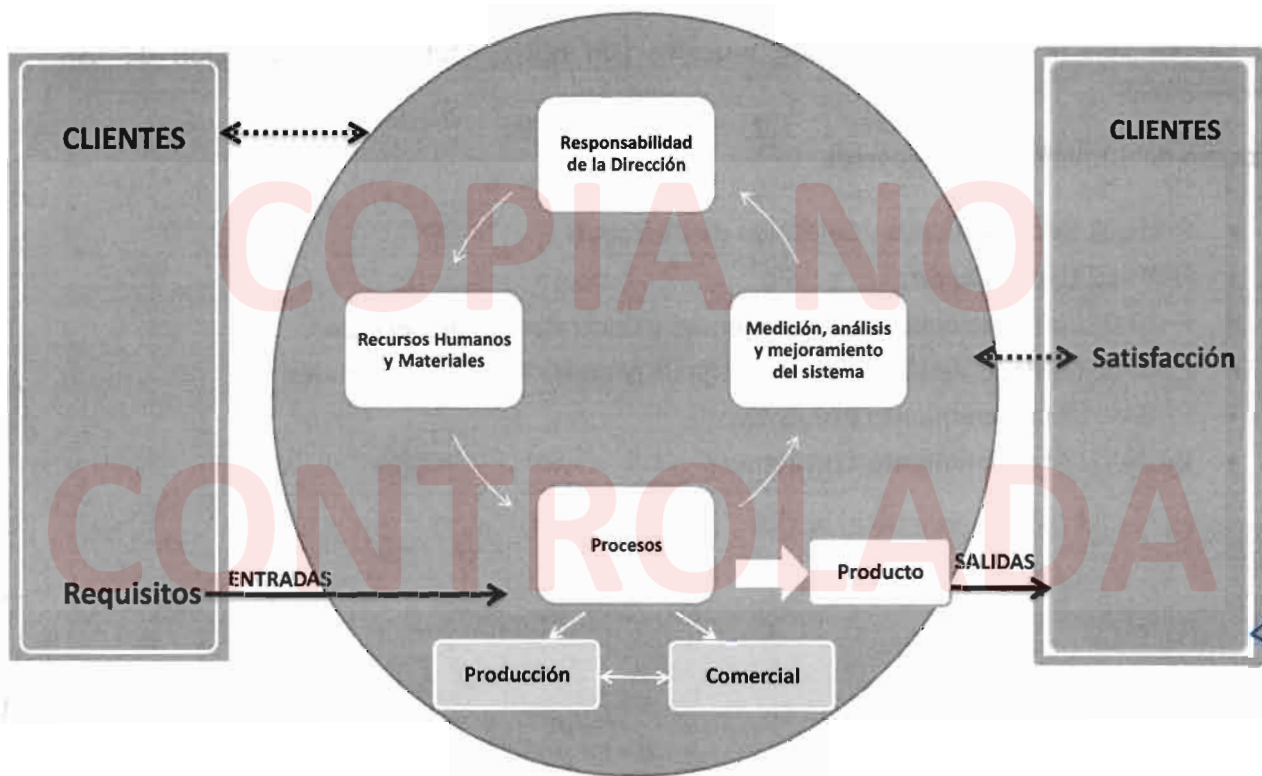
Se cuenta con la matriz PEPSU que muestra con mayor detalle la interacción de estos subprocesos.

**Proceso de Suministro de Recursos.**

- P-RH-01 Reclutamiento y Selección de Personal.
- P-RH-02 Capacitación.
- P-AD-01 Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios.
- P-AL-01 Control, Verificación y Entrega de Materia Prima y Materiales.
- P-MA-01 Mantenimiento Preventivo.
- P-MA-02 Mantenimiento Correctivo.



Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad.



Handwritten signatures and marks on the right side of the page.



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

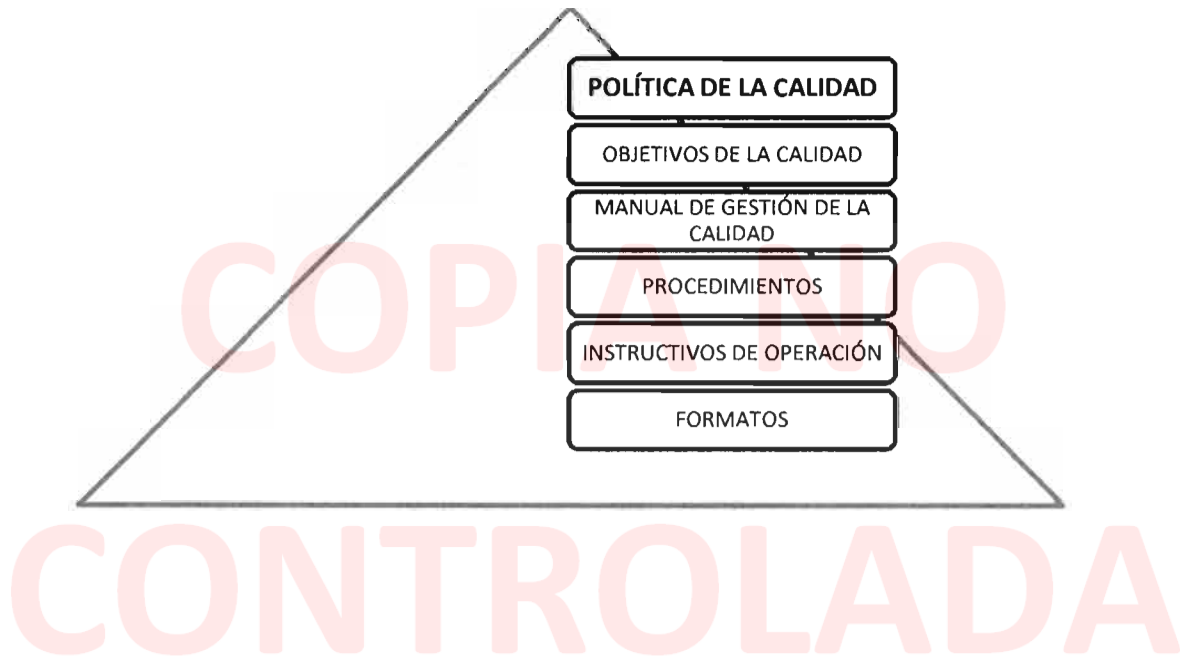
**M-SC-01**

Página 21 de 48

**4. 2 Requisitos de la documentación.**

**4. 2. 1 Generalidades.**

Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.



**POLÍTICA DE LA CALIDAD DE IEPSA.**

*“Satisfacer los requisitos solicitados por nuestros clientes en sus trabajos, mediante la aplicación estricta de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, en un ambiente de mejora continua”*

Esta política de la calidad, será revisada cada vez que haya cambio del Titular de la Dirección General de IEPSA o bien se tenga un período de continuidad mayor a 6 años en la Dirección General. También se podrá considerar una revisión de la política de calidad, a solicitud de cualquier Gerente, Subgerente o Personal de Mando de la Entidad.





<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>M-SC-01</b>
	Página 22 de 48

**OBJETIVOS DE LA CALIDAD.**

Se han definido e implementado los siguientes Objetivos de la Calidad para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad:

1.- Cumplimiento al presupuesto de ventas.	1.- Cumplir el 100 % del presupuesto de ventas.
2.- Satisfacción del cliente.	2.- Obtener no más del 4% de quejas, del total de órdenes de trabajo y requisiciones entregadas en el mes.
3.- Costos de los reprocesos.	3.- Obtener no más del 0.3% del costo de producción por concepto de reprocesos (serie 7,000 y responsabilidad del empleado).

En lo que se refiere "Cumplir el 100 % del presupuesto de ventas", cabe mencionar que debido a que IEPSA es un organismo descentralizado del Gobierno Federal, puede ser afectado en forma considerable el porcentaje de cumplimiento, por diversas disposiciones gubernamentales, tipo de cambio, políticas económicas, procesos electorales y situaciones no controlables ni consideradas dentro de la misma administración pública federal. Dichas situaciones se podrán exponer en los informes de Comités.

La Gerencia Comercial realizará las encuestas de "Satisfacción del cliente" y captación de quejas, a fin de consensarlas con la Gerencia de Producción y entre ambas determinar las oportunidades de mejora y captar la percepción de manera objetiva que tienen los clientes de IEPSA.

El "Costo de los reprocesos" será originado en todo momento por procesos comerciales y productivos dentro de IEPSA, debido a que los reprocesos externos tendrán una revisión especial por parte de la Gerencia de Producción y la Subgerencia de Recursos Humanos y Financieros.

COPIA NO CONTROLADA

A

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 23 de 48

**4. 2. 2 Alcance del sistema de gestión de la calidad.**

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

El Sistema de Gestión de la Calidad de IEPSA excluye el punto 7. 3 de Diseño y Desarrollo.

Se reciben del cliente materiales (archivos magnéticos, originales mecánicos y/o negativos) que representan el Diseño Gráfico que ellos mismos generan. A través del proceso de Pre-prensa Digital y/o Fotomecánica según corresponda, se revisan estos materiales de acuerdo a los instructivos de cada subproceso. Es decir, el material ya está diseñado por el cliente, para dar salida a las pruebas (siempre que sean requeridas para visto bueno del cliente) y pasar a la elaboración de placas y posteriormente a las máquinas de impresión. Véase apartado IV Nuestros procesos.

Lo anterior no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar el producto o servicio de acuerdo a los requerimientos por el cliente.

Se excluye también el punto 7. 5. 2 validaciones de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Todos nuestros productos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición en cada una de sus etapas.

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 24 de 48

**ESTRUCTURA DOCUMENTAL.**

IEPSA ha desarrollado la siguiente estructura documental para dar cumplimiento a los requerimientos de la Norma ISO 9001: 2008.

**MANUALES.**

MANUAL DE GESTIÓN LA CALIDAD	M-SC-01
MANUAL DE BIENVENIDA	M-RH-01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE IMPRESIÓN DIGITAL	M-PR-04

**PROCEDIMIENTOS.**

REVISIONES GERENCIALES	P-DG-01
ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	P-SC-01
ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	P-SC-02
AUDITORIAS INTERNAS	P-SC-03
SEGUIMIENTO DEL PEDIDO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	P-SC-04
SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	P-SC-05
SEGURIDAD INDUSTRIAL E HIGIENE IEPSA	P-SC-06
GESTIÓN, REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PEDIDO	P-CO-01
ENTREGA DEL PRODUCTO TERMINADO	P-CO-02
CONTROL DEL MATERIAL SUMINISTRADO POR EL CLIENTE	P-CO-04
VENTAS	P-CO-06
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	P-RH-01
CAPACITACIÓN	P-RH-02
ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	P-AD-01
CONTROL, VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE MATERIALES Y/O MATERIA PRIMA	P-AL-01
PLANEACION Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	P-PL-01
CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO Y PRODUCTO	P-PR-01
CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	P-PR-02
LÍNEAS DE APOYO (Procesos Externos)	P-PR-03
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	P-MA-01
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	P-MA-02





## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 25 de 48

### 4. 2. 3 Control de documentos.

Se tiene un procedimiento para controlar los documentos y registros que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.

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

Los documentos se mantienen en los puntos de uso y la distribución se realiza a través de las gerencias de área.

Los documentos normativos de origen externo, que son aplicables a la Entidad y que determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se encuentran disponibles en el Portal de Obligaciones de Transparencia de la Entidad, fracción XIV, dicha fracción se actualiza periódicamente y su difusión es de acuerdo a la normatividad aplicable que las diferentes Entidades gubernamentales determinan.

Debido a que en varios casos la documentación normativa de origen externo es muy extensa, en los procedimientos, manuales, instructivos y demás documentación que se generen a partir del mes de junio del 2015 para el Sistema de Gestión de la Calidad de IEPSA, únicamente bastará con poner la referencia más relevante del documento externo y lo demás se consultara en el sitio web:

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

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

### REFERENCIAS.

*Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.*

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 26 de 48

**4. 2. 4 Control de los registros.**

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

Todos los registros están a disposición del personal que lo requiere.

**REFERENCIAS.**

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

**5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

**5. 1 Compromiso de la dirección.**

La Dirección General de IEPSA presenta evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia a través de:

La implementación de un Plan de Comunicación dirigido al 100% del personal dividido en fases cuyo objetivo general es:

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

**Fases:**

- Medición del comportamiento de objetivos de la Calidad.
- Revisiones para evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Asimismo, se han definido los OBJETIVOS DE LA CALIDAD del Sistema de Gestión para evaluar el desempeño de los procesos referenciados en la página 18.

**5. 2 Enfoque al cliente.**

La Alta Dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Rev. 16

DICTAMINACIÓN FAVORABLE DEL COMER:  
SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA  
28 DE JULIO DEL 2015

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 27 de 48

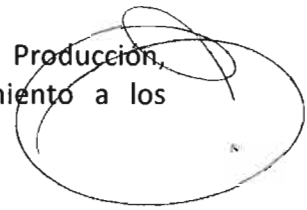
La Dirección General se involucra en las juntas de trabajo con las áreas de Producción, Comercial y Operación, Administración y Finanzas, para revisar el cumplimiento a los requerimientos de producción y toma de acciones.

**5.3 Política de la calidad.**

La Dirección General ha establecido la Política de la Calidad en coordinación con el grupo gerencial, esta política es difundida a través del Plan de Comunicación, mantas, correo electrónico, tarjetas impresas, en el Programa de Orientación a Trabajadores de Nuevo Ingreso y reuniones de trabajo.

Nuestra Política de la Calidad está integrada por elementos que contribuyen al propósito de la organización además de incluir el compromiso de cumplir con los requerimientos de nuestros clientes y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

COPIA NO CONTROLADA





**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 28 de 48

<p>A continuación se describen los elementos integrantes de nuestra Política de la Calidad. <u>“Satisfacer los requisitos solicitados por nuestros clientes en sus trabajos.</u></p>	<p>Tenemos el compromiso de entregar productos/servicios que satisfagan a nuestros clientes, de acuerdo a lo solicitado en sus especificaciones de la orden de trabajo. Un cliente satisfecho significa fuentes de trabajo e ingresos para nuestras familias.</p>
<p>Mediante la aplicación estricta de nuestro <u>Sistema de Gestión de la Calidad.</u></p>	<p>Es cumplir con lo establecido en manuales, procedimientos e instructivos, con el fin de que nuestros procesos estén bajo control y podamos hacer las cosas bien a la primera.</p>
<p>En un ambiente de <u>“mejora continua”.</u></p>	<p>Las exigencias de los clientes aumentan. Por ello es necesario, hacer las cosas cada vez mejor, para darles confianza a nuestros clientes de nuestra capacidad de producir con calidad y mejorar continuamente los procesos.</p>

**5. 4 PLANIFICACIÓN.**

**5. 4. 1 Objetivos de la calidad.**

Se han definido los objetivos de la calidad medibles que demuestren la efectividad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y la política de la Calidad de IEPSA.

La medición del comportamiento de los objetivos se realiza por mes, estableciendo las acciones correctivas y preventivas para su mejora.

**5. 4. 2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.**

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

- Planeación de la producción.
- Definición de requisitos para la calidad.
- Establecimiento de criterios de aceptación.

COPIA CONTROLADA



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

Página 29 de 48

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

**REFERENCIA.****PROCEDIMIENTOS**

Ver estructura documental página 24.

**5. 5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.****5. 5. 1 Responsabilidad y Autoridad.**

La Dirección General se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Se mantienen Profesiogramas que describen la estructura Organizacional de la empresa, así como las responsabilidades y autoridades de cada puesto definido.

A través de la Estructura documental (Manuales, Procedimientos e instructivos de Trabajo) se establecen la responsabilidad y autoridad de cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>M-SC-01</b>
	Página 30 de 48

**Matriz de Requerimientos ISO 9001:2008.**

Requerimiento de la norma.		Responsables.		Documentación.
		Coordinación de su cumplimiento.	Ejecución.	
4. Sistema de Gestión de la Calidad.				
4.1	Requisitos Generales.	Todas las Gerencias.		
4.2	Requisitos de la Documentación.	Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	Todas las Gerencias.	Manual de Gestión de la Calidad.
4.2.1	Generalidades.			
4.2.2	Manual de la Calidad.			
4.2.3	Control de documentos.		Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes. Coordinación de Informática.	Control de documentos y registros.
4.2.4	Control de registros.		Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	
5. Responsabilidad de la Dirección.				
5.1	Compromiso de la Dirección.	Dirección General.	Todas las Gerencias.	Carpeta de la Dirección.
5.2	Enfoque al cliente.	Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	Gerencia Comercial. Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	Carpeta de la Dirección. Seguimiento al cliente.
			Todas las Gerencias.	Carpeta de la Dirección.
5.3	Política de la calidad.	Dirección General.	Todas las Gerencias.	Carpeta de la Dirección.
5.4	Planificación.			
5.4.1	Objetivos de la calidad.			
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.		Manual de Gestión de la Calidad.

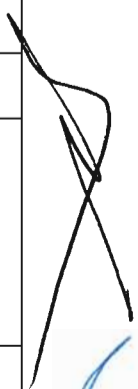
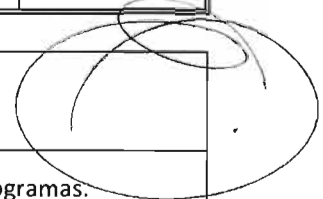


**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 31 de 48

5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación.	Dirección General.		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	Dirección General.	Área de Recursos Humanos.	Profesiogramas.
5.5.2	Representante de la Dirección.		Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	Carpeta de la Dirección.
5.5.3	Comunicación interna.		Todas las áreas.	
5.6	Revisión por la Dirección.			Carpeta "Comités de la Calidad".
5.6.1	Generalidades.	Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	Todas las Gerencias.	Reuniones de Comités.
5.6.2	Información de entrada para la revisión.			
5.6.3	Resultados de la revisión.			
<b>6. Gestión de los Recursos.</b>				
6.1	Provisión de los recursos	Dirección General	Gerencia de Operación, Administración y Finanzas.	Carpeta de la dirección.
6.2	Recursos humanos.	Subgerencia de Recursos Humanos y Financieros.	Área de Recursos Humanos.	Desarrollo de personal. Reclutamiento y selección de personal. Carpeta de la Dirección.
6.2.1	Generalidades.			
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación del personal			
6.3	Infraestructura.	Gerencia de Producción. Subgerencia de Adquisiciones y C. S.	Todas las Gerencias.	Mantenimiento preventivo. Mantenimiento correctivo.
6.4	Ambiente de trabajo.	Selección y desarrollo de personal.		Carpeta del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
<b>7. Realización del producto.</b>				
7.1	Planeación de la realización del producto.	Todas las Gerencias.	Gerencia de Producción.	Manual de calidad.





**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

M-SC-01

Página 32 de 48

7.2	Procesos relacionados con el cliente.	Gerencia Comercial.	Gerencia Comercial.	Ventas, gestión, revisión (seguimiento del pedido, ventas).
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.			
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto.			
7.2.3	Comunicación con el cliente.			
7.4	Compras.	Gerencia de Operación, Administración y Finanzas.	Subgerencia de Adquisiciones y C. S.	Adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios.
7.4.1	Proceso de compras.			
7.4.2	Información de las compras.			
7.4.3	Verificación de los productos comprados.			
7.5	Producción y prestación del servicio.	Gerencia de Producción.		Control, seguimiento y medición del proceso y el producto/líneas de apoyo. Instructivos de operación.
7.5.1	Control de la producción y de la prestación de servicio.			
7.5.3	Identificación y trazabilidad del material y producto.			
7.5.4	Control del material suministrado por el cliente.	Gerencia Comercial.		Control del material suministrado por el cliente.
7.5.5	Preservación del producto.	Departamento de Facturación y Embarques. Gerencia de Producción. Departamento de Almacén.		Entrega del producto terminado. Instructivos de operación para la preservación de materiales y producto durante su almacenamiento y proceso.
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.	Gerencia de Producción.		Instructivos de operación de uso y calibración de equipos. Carpeta de equipos de medición.





<b>MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>M-SC-01</b>
	Página 33 de 48

8. Medición, análisis y mejora.				
8.2	Seguimiento y medición.	Gerencia Comercial.	Área de cotizaciones.	Seguimiento al cliente.
8.2.1	Seguimiento al cliente.			Auditorías internas.
8.2.2	Auditoria interna.	Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	Auditorías internas.
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.	Gerencia de Producción.	Gerencia de Producción.	Revisión gerencial. Acciones correctivas y preventivas.
8.2.4	Seguimiento y medición del producto.	Gerencia de Producción.		Control, seguimiento y medición del proceso y producto. Líneas de apoyo.
8.3	Control de producto no conforme.			Control de producto no conforme.
8.4	Análisis de datos.	Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes.	Todas las Gerencias.	Análisis de datos/seguimiento al cliente/seguimiento al proceso y al producto.
8.5	Mejora.			Acciones correctivas y preventivas.
8.5.1	Mejora continua.			Acciones correctivas y preventivas.
8.5.2	Acción correctiva.			Acciones correctivas y preventivas.
8.5.3	Acción preventiva.			Acciones correctivas y preventivas.



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 34 de 48

**5. 5. 2 Representante de la Dirección.**

La Dirección General emitió la Circular No. 001 con fecha 12 de junio del 2014, en la que se ha definido al Representante de la Dirección y en la cual se menciona textualmente lo siguiente:

“Por este conducto, les informo que he designado al C. Ramiro López Díaz, del área de la Coordinación de Innovación y Calidad, para ser responsable de los eventos de Auditoría Interna de Calidad y Auditoría Externa de ISO 9001:2008”.

Por lo anterior, las funciones son las siguientes:

- Asegurarse que se establezcan, se implementen y se mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Dirección General sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora; y
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

**5. 5. 3 Comunicación interna.**

La Dirección General ha establecido los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización a través de:

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

Medios: Reuniones de trabajo, tableros informativos, servicio de intranet y otros medios (anexos a recibos de nómina, mantas, etc.).

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



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 35 de 48

**5. 6 Revisión por la dirección.**

**5. 6. 1 Generalidades.**

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

**5. 6. 2 Información de entrada para la revisión.**

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

- Resultados de Auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones de meses anteriores por la Dirección General.
- Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

**5. 6. 3 Resultados de la revisión.**

Los resultados de la revisión incluyen las acciones orientadas a la mejora de:

- Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y
- Del producto en relación con los requisitos del cliente.

El Comité de la Calidad establecerá las necesidades de recursos para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad tomando como base los resultados de la información gerencial.

**REFERENCIAS.**

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

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 36 de 48

**6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

**6. 1 Provisión de los recursos.**

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

**6. 2 Recursos humanos.**

**6. 2. 1 Generalidades.**

Cuando un trabajador ingresa a laborar a IEPSA, el área de Recursos Humanos de acuerdo a sus procedimientos; evalúa y determina junto con el área responsable, a los candidatos adecuados para integrarse a la Entidad y se elabora un expediente de cada trabajador.

**6. 2. 2 Competencia, toma de conciencia y formación.**

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

Se ha determinado la competencia que debe tener el personal al proporcionarle el entrenamiento correspondiente y verificar su competencia.

Se revisa continuamente las necesidades del personal a través de la detección de necesidades y sistema abierto de comunicación para sugerencias y opiniones en el área de Recursos Humanos.

Se promueve en el personal la toma de conciencia de la importancia de las actividades y de cómo contribuyen al logro a través de los objetivos de la calidad a través del Plan de Comunicación dirigido a todo el personal, boletines, reuniones de trabajo periódicas orientadas a la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y al trabajador del Programa de Orientación al Trabajador de Nuevo Ingreso. (POTNI).

Se mantienen registros de educación, formación, habilidades y experiencia del personal.



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 37 de 48

**REFERENCIAS.**

*Procedimiento para el Desarrollo de Personal (P-RH-02).*

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

**6. 3 INFRAESTRUCTURA.**

Se cuenta con procedimientos de mantenimiento correctivo/preventivo de los equipos de producción, edificios, espacio de trabajo y sistemas de información que aseguren que la infraestructura cumple con las necesidades de la organización, dentro del cumplimiento del marco normativo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Instituto Mexicano del Seguro Social, Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales y demás normatividad aplicable a IEPSA.

**REFERENCIAS.**

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

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

**6. 4 AMBIENTE DE TRABAJO.**

La Administración genera un entorno de trabajo adecuado combinado con factores humanos y físicos para el cumplimiento de los requisitos del producto, tales como el mantenimiento de seguridad, orden y limpieza en toda la organización.

Para conocer las necesidades y propuestas de los trabajadores se han implementado buzones a manera de realizar acciones de mejora. De igual forma, se realizan recorridos de la Comisión de Seguridad e Higiene los cuales están a cargo de la Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes, misma que se encarga de vigilar, verificar y controlar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas (NOM) aplicables a Impresora y Encuadernadora Progreso S.A de C.V, por parte de la Secretaría del Trabajo y Prevención Social (STPS) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

**7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.**

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



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 38 de 48

La interrelación de procesos está definida por un plan de interacción de procesos. (Ver página 16).

La mejora continua de nuestros procesos se basa en la definición de los resultados requeridos de cada proceso y la identificación de los elementos de entrada y las actividades necesarias para su logro.

### 7. 1 Planificación de la realización del producto.

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

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

### 7. 2 Procesos relacionados con el cliente.

#### 7. 2. 1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

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

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



**7. 2. 2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.**

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

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

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

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

**7. 2. 3 Comunicación con el cliente.**

La Gerencia Comercial mantiene el canal de comunicación con el cliente relativa a:

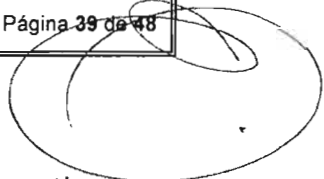
- Información sobre el producto.
- Status de sus pedidos.
- Modificaciones a sus requerimientos.
- Canalización a Reclamaciones (personal en contacto con el cliente).

La Gerencia Comercial y Coordinación de Innovación, Calidad y Atención a Clientes generan con las áreas internas la información necesaria para retroalimentar al cliente de acuerdo a sus necesidades.

**REFERENCIAS.**

- Procedimiento de Ventas (P-CO-06).*
- Procedimiento de Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido (P-CO-01).*

Dictaminación favorable del COMERI:  
SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA  
28 DE JULIO DEL 2015



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 40 de 48

*Procedimiento de Planeación y Control de la Producción (P-PL-01).*  
*Procedimiento "Seguimiento al Cliente" (P-SC-04).*

**7. 3 Diseño y desarrollo.**

**7. 3. 1 Planificación del diseño y desarrollo.**

IEPSA no diseñan ni desarrolla productos, ya que sus clientes proporcionan el diseño y archivos para la elaboración de los libros. En muchos de los casos se trata de reimpressiones a ediciones anteriores. Dado lo anterior, este punto de la norma no aplica.

**7. 3. 2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.**

**7. 3. 3 Resultados del diseño y desarrollo.**

**7. 3. 4 Revisión del diseño y desarrollo.**

**7. 3. 5 Verificación del diseño y desarrollo.**

**7. 3. 6 Validación del diseño y desarrollo.**

**7. 3. 7 Control de cambios del diseño y desarrollo.**

Los puntos anteriores de la norma no aplican a IEPSA y por eso son exclusiones.

**7. 4 COMPRAS.**

**7. 4. 1 Proceso de compras.**

Se mantienen procedimientos de adquisiciones y contratación de servicios, que aseguran que todo producto adquirido por la organización sea conforme con los requerimientos de compra especificados, por lo tanto se aplican controles adecuados tanto al proveedor como al producto adquirido.

**7. 4. 2 Información de compras.**

Se evalúan, seleccionan y reevalúan a los proveedores con base en su capacidad para proveer productos y servicios en concordancia con los requerimientos de cumplimiento.

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



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 41 de 48

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

Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

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

### 7. 4. 3 Verificación de los productos comprados.

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

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

#### REFERENCIA.

*Procedimiento Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios (P-AD-01).*

## 7. 5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 7. 5. 1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

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

- Disponibilidad de la información que describe las características del producto como son la orden de trabajo y muestras aprobadas.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo que describen la secuencia de actividades a realizar para la fabricación del producto.
- Procedimientos para la disponibilidad y mantenimiento del equipo y materiales para la fabricación del producto.

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 42 de 48

- Procedimientos para el seguimiento y medición del proceso y producto.
- Actividades de liberación y entrega.

### 7. 5. 2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Exclusión: Todos nuestros productos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición en cada una de sus etapas.

### 7. 5. 3 Identificación y trazabilidad.

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

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

#### REFERENCIAS.

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

### 7. 5. 4 Propiedad del cliente.

Se tienen definidas bajo procedimiento las responsabilidades de la preservación del material del cliente mientras se encuentren bajo el control de la organización, esto incluye la identificación, verificación, protección y salvaguarda. Se informa al cliente cuando su material se pierda o deteriore o cuando éste es inadecuado para su uso, se mantienen registros de esta acción.

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

#### REFERENCIAS.

*Procedimiento de Control del Material Suministrado por el Cliente (P-CO-04).*

**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 43 de 48

**7. 5. 5 Preservación del producto.**

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

**REFERENCIAS.**

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

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

**7. 6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

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

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

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 44 de 48

### REFERENCIAS.

*Instructivos de Calibración y Uso de Equipos.*

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

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

### 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

#### 8. 1 Generalidades.

La organización tiene establecido la implementación de la mejora de procesos fundamentada en el seguimiento y medición de su desempeño haciendo énfasis en el hábito de tomar decisiones con base en el análisis de los datos generados en la medición.

La medición, análisis y mejora se orienta a demostrar la conformidad del producto y el Sistema de Gestión de la Calidad, así como el mejoramiento continuo de la efectividad del mismo.

#### 8. 2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

##### 8. 2. 1 Satisfacción del cliente.

Se mantiene un procedimiento para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

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

- Reclamaciones del cliente.
- Cuestionarios de satisfacción al cliente.
- Series 7000 (reproceso).

Derivado de esta medición se generan las acciones correctivas y preventivas.

### REFERENCIAS.

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



## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 45 de 48

### 8. 2. 2 Auditoría Interna.

Se mantiene un proceso de Auditoría para evaluar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se determina si es conforme con los requisitos de la Norma Mexicana NMX ISO 9001 y si se ha implementado de forma eficaz.

Se mantiene un Programa de Auditorías Internas de forma anual, considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar.

Se tiene un procedimiento que define las responsabilidades, requisitos para la planificación y la realización de auditorías para informar de los resultados y mantener los registros y la metodología.

Se aseguran a través de un seguimiento constante el cierre de las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades detectadas, se verifican las acciones tomadas y se presenta a la Dirección General los resultados de la verificación.

#### REFERENCIAS.

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

### 8. 2. 3 Seguimiento y medición de los procesos.

Se tiene definidos los objetivos de la calidad que evalúan el alcance de los resultados planificados del SGC.

La medición constante de los indicadores orientan a las Gerencias a establecer las acciones correctivas /preventivas de acuerdo con la Política de la Calidad.

### 8. 2. 4 Seguimiento y medición del producto.

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

Se realizan reportes de control que evidencian la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación del producto.



**MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**M-SC-01**

Página 46 de 48

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

*REFERENCIAS.*

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

**8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.**

Se mantiene un procedimiento que define las actividades y responsabilidades para la identificación y control del producto no conforme para prevenir su uso o entrega no intencional al cliente.

Las no conformidades identificadas en el producto son tratadas de la siguiente manera según sea el caso:

Eliminar las desviaciones detectadas y volver a verificarse para demostrar el cumplimiento a los requerimientos.

Autorizando la liberación del producto por las autoridades pertinentes o en su caso, por el cliente previa negociación con el mismo.

Se mantienen registros de las acciones correctivas/ preventivas de las no conformidades, así como de las concesiones que se hayan obtenido.

Después de la entrega o cuando se ha iniciado el uso del producto se tomarán las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

*REFERENCIAS.*

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

**8.4 ANÁLISIS DE DATOS.**

El Sistema de Gestión de la Calidad establece la determinación de recolección de datos confiables y el análisis de su comportamiento estadístico, con la finalidad de demostrar la conformidad y efectividad del propio sistema y de igual forma identificar las oportunidades de mejora continua del mismo.

COPIA NO CONTROLADA

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 47 de 48

Los datos a considerar para su análisis son los generados en la medición y seguimiento, así como de otras fuentes importantes relacionadas con:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con las especificaciones del producto.
- Características del desempeño y tendencias de productos y procesos, identificando oportunidades para acciones preventivas.
- Desempeño de los proveedores.

Las decisiones estarán basadas en un análisis de datos obtenidos a partir de las mediciones e información recolectada. El análisis de datos ayuda a determinar las causas raíz de problemas existentes o potenciales y entonces guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para mejorar.

### 8. 5 MEJORA.

#### 8. 5. 1 Mejora continua.

La mejora de la eficiencia de los procesos de la organización es buscada por la administración para incrementar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las fuentes para la mejora continua son: política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Dirección. Sin embargo, también se consideraran actividades de mejora, las que la administración pública federal determine a fin de optimizar procesos sustantivos de la Entidad, la adquisición de nueva tecnología, implementación de técnicas y métodos de trabajo. El plazo para determinar su eficacia e incorporación al Sistema de Gestión de la Calidad puede ser de hasta un año, en lo que se desarrolla y opera la actividad de mejora.

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

#### 8. 5. 2 Acción correctiva.

El sistema de Gestión de la Calidad plantea las acciones correctivas a usarse como herramientas para la mejora y se considera como fuentes de información para identificar la necesidad de acciones correctivas:

## MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

M-SC-01

Página 48 de 48

- Quejas del Cliente.
- Auditorías Internas / Externas.
- Análisis de datos.
- Proceso.
- Producto.
- Sistema.
- Series 7000.
- Revisiones Gerenciales.
- Reprocesos Internos.

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

### 8. 5. 3 Acción preventiva.

A fin de lograr la eficiencia, la planeación para la prevención de pérdidas deberá aplicarse en forma sistémica y fundamentarse en la evaluación del desempeño histórico de datos con el objeto de observar tendencias e interpretar objetivamente el desempeño de la organización y el producto. Los datos pueden ser generados de las siguientes fuentes:

- Revisión de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Resultados de la Revisión Gerencial.
- Resultados del análisis de datos.
- Se mantiene un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar dichas acciones.

### REFERENCIAS

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

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

*Procedimiento de Seguimiento al Proceso y al Producto (P-SC-05).*

*Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-SC-02).*

Rev. 16

DICTAMINACIÓN FAVORABLE DEL COMERI:  
SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA  
28 DE JULIO DEL 2015