



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 1 de 22

CONTENIDO

*Tema	Página
1. – Objetivo.....	2
2. – Alcance.....	2
3. – Referencias.....	2
4. – Definiciones.....	2
5. – Marco Jurídico.....	2
6. – Lineamientos.....	3
7. – Diagrama de Flujo.....	5
8. – Descripción del Procedimiento.....	6
9. – Instructivos de llenado de los formatos.....	9
10. – Enfoque Cliente-Proveedor.....	21
11. – Control Interno Institucional.....	21
12. – Vinculación Con Otros Sistemas.....	22
13. – Anexos.....	Ninguno

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-03-01) Salida de Material a Líneas de Apoyo (Sistema integral) Rev. 9
 (F-PR-03-04) Salida de Material a Líneas de Apoyo Rev. 10
 (F-PR-03-08) Reporte de visita a Líneas de Apoyo Rev. 14
 (F-PR-03-09) Resultado de evaluación de Líneas de Apoyo. Rev. 7
 (F-PR-03-10) Devolución de materiales. Rev. 0
 (F-PR-03-11) Check list Rev. 0

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Fecha de Revisión	Gerencia	Unidad Administrativa	Elaboró	Revisó y Aprobó	Autorizó Emisión
03/07/2025	Gerencia de Producción	Coordinación de Líneas de Apoyo	Lic. Heriberto Zaldivar Rodríguez Coordinador de Líneas de Apoyo	Ing. Lidia Pérez Serafin Gerente de Producción	Lcda. Aidee Rodríguez Ortega Directora General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 2 de 22

1.- OBJETIVO

Gestionar la producción, control y supervisión de los procesos productivos destinados a Líneas de Apoyo a efecto de dar cumplimiento de manera oportuna eficaz y eficiente de los compromisos contraídos con las diversas instancias asegurando el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales de la gestión de la calidad.

2.- ALCANCE

Aplicable a todas las Órdenes de trabajo que se envían a Líneas de Apoyo.

3.- REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

"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".

Anexo "Qué debemos saber en cuanto al control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"

Oficio para Líneas de Apoyo

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

Solicitud de Material (F-AL-01-01)

Vale de Salida IEPSA (F-AL-01-03)

4.- DEFINICIONES

Líneas de apoyo: El proveedor seleccionado por la Gerencia de Producción para realizar los procesos productivos del servicio contratado y dar cumplimiento a las órdenes de trabajo.

5.- MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

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

Manual de Sistema de Gestión de Calidad de IEPSA.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

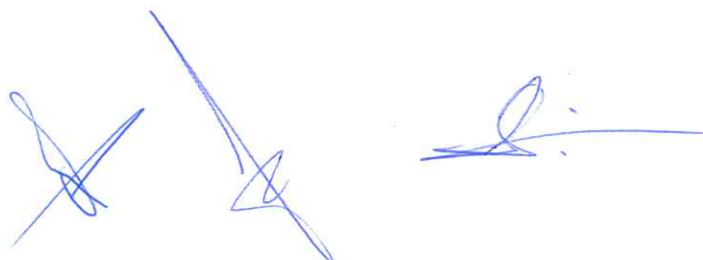
Código de conducta de las personas servidoras públicas de IEPSA.

Reglamento interior de trabajo.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

POBALINES. Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones de Bienes Muebles, Arrendamientos de Bienes Muebles, Prestación de Servicios de Cualquier Naturaleza y Obras Públicas.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 3 de 22

6. - LINEAMIENTOS

- 1.- La Gerencia de Producción informa a través del oficio de solicitud para la contratación de servicio y/o los procesos que se asignan a la producción externa (maquila) y quedan bajo la supervisión de la Coordinación de Líneas de Apoyo.
- 2.- La Coordinación de Líneas de Apoyo recibirá por parte de Prerensa los materiales requeridos para la producción del servicio contratado (negativos, archivos electrónicos, CD, plotters autorizados, libro muestra, dummy's, corrida láser, etc.).
- 3.- El Coordinador de Líneas de Apoyo solicita los insumos requeridos (papel, cartulinas, cartón) al Departamento de Almacén e Inventarios a través de la Solicitud de Material (F-AL-01-01) y que están considerados en la orden de trabajo para los procesos requeridos para la producción del servicio contratado.
- 4.- El Coordinador y supervisor de líneas de apoyo entrega a la maquilador contratado los materiales requeridos para la producción de acuerdo al proceso solicitado en el oficio, conforme a las cantidades y especificaciones técnicas e indicadas en la orden de trabajo.
- 5.- La Coordinación autorizará la entrega de los materiales requeridos para el proceso de producción solicitado a las líneas de apoyo a través de la salida de material (F-PR-03-01) vía sistema integral de maquila de IEPSA y/o Salida de Material (F-PR-03-04).
- 6.- El Coordinador y el supervisor de líneas de apoyo determinan las visitas necesarias a las líneas de apoyo para el seguimiento a los procesos de producción de acuerdo al nivel de complejidad del servicio contratado y para asegurar los tiempos de producción y fechas de entregas establecidos.
- 7.- El Coordinador de líneas de apoyo determina los procesos de producción que requieran un Vo.Bo. de acuerdo al nivel de complejidad del servicio contratado.
- 8.- El supervisor de líneas de apoyo da seguimiento al avance de la producción externa de líneas de apoyo e informar a la Coordinación a través del Reporte de Visitas a Líneas de Apoyo (F-PR-03-08) el estatus del proceso contratado.
- 9.- El supervisor de líneas de apoyo suspende la producción, previa autorización de la Gerencia de Producción y/o Coordinación de líneas de apoyo en caso de encontrar alguna desviación en las especificaciones técnicas indicadas en la orden de trabajo y generara el reporte de las mismas así como las acciones aplicadas para su corrección para continuar la producción.
- 10.- El Coordinador de Líneas de Apoyo gestiona las operaciones internas para realizar la entrega de los bienes producto del servicio contratado de Líneas de Apoyo (producción externa) al área correspondiente, como son: recolección y entrega de producto.
- 11.- Una vez concluida y validada la producción del producto terminado, la coordinación de líneas de apoyo realizara la entrega de los bienes contratados al Departamento de Facturación y Embarques a través de la Nota de Remisión (F-PR-01-22).
- 12.- La Coordinación gestiona las operaciones internas para realizar la recolección y entrega del producto con acabados parciales para continuar con el proceso productivo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.**P-PR-03**

Página 4 de 22

13.- El personal adscrito a la Gerencia de Producción y/o Coordinación de Líneas de Apoyo, deberá recibir y validar en la remisión del proveedor, las cantidades establecidas en la orden de trabajo con el sello del área indicando el nombre, fecha, firma y cargo, en los procesos parciales o producto terminado.

14.- Al término de la entrega de los bienes del servicio contratado, el supervisor realizara la evaluación de la línea de apoyo a través del formato Resultados de evaluación de líneas de apoyo (F-PR-03-09) tomando los criterios calidad, servicio y tiempo de entrega.

15.- El Coordinador de líneas de apoyo valida el cumplimiento del servicio en cuanto a cantidades requeridas y tiempos de entrega a efecto de que la Gerencia de Producción libere o autorice el pago de la factura del servicio contratado.

16.- El supervisor de líneas de apoyo devolverá a Prerensa los materiales requeridos para la producción del servicio contratado (negativos, archivos electrónicos, CD, plotters autorizados, libro muestra, dummy's, corrida láser, etc.) a través del formato devolución de materiales (F-PR-03-10).

17.- La Gerencia de Producción informa mediante un oficio a la Coordinación de líneas de apoyo la cancelación o sustitución en cuanto a especificaciones técnicas.

18.- El personal adscrito a la Coordinación de Líneas de Apoyo Integrara los expedientes con los documentos de acuerdo al formato Check list (F-PR-03-11).

La información generada en el proceso de maquila será resguardada en el área de La Coordinación de Líneas de Apoyo por un periodo de cuatro años para su consulta o verificación.

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 de la Calidad de la entidad, ***se requiere que todos los usuarios que consulten este documento, conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Qué debemos saber en cuanto al Control de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"***, que está situado al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad.



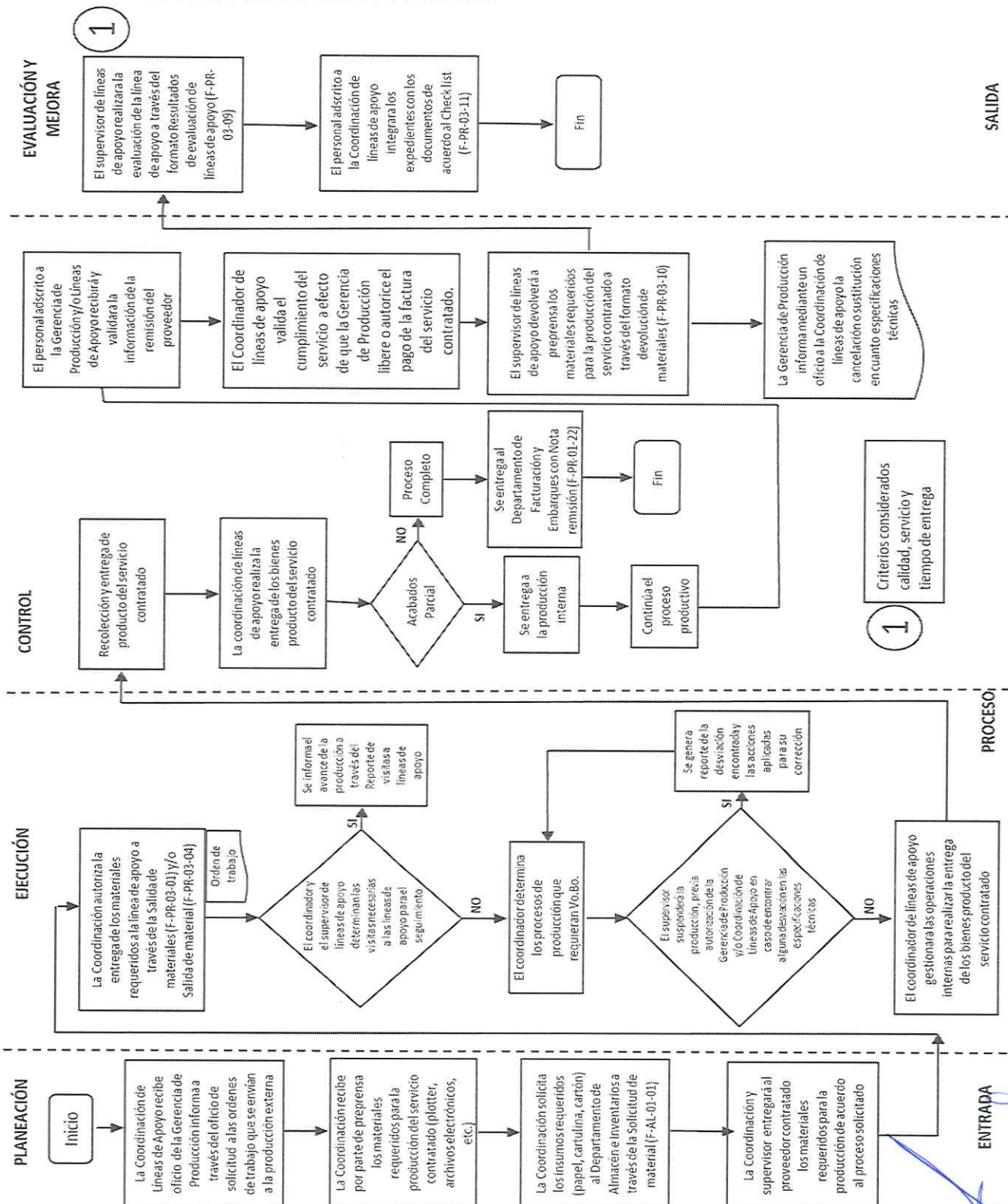


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 5 de 22

7. - DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 6 de 22

8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actor	No.	Descripción de Actividad
-------	-----	--------------------------

PLANEACIÓN

Coordinación de Líneas de Apoyo	1.	La Coordinación de Líneas de Apoyo recibe oficio de la Gerencia de Producción informa a través del oficio de solicitud a las órdenes de trabajo (F-CO-01-04) que se envían a la producción externa.
Coordinación de Líneas de Apoyo	2.	La Coordinación recibe por parte de pre prensa los materiales requeridos para la producción del servicio contratado (plotter, archivos electrónicos, etc).
Coordinación de Líneas de Apoyo	3.	La Coordinación solicita los insumos requeridos (papel, cartulina, cartón) al Departamento de Almacén e Inventarios a través de la Solicitud de material (F-AL-01-01).
Coordinación de Líneas de Apoyo	4.	La Coordinación y supervisor entregará al proveedor contratado los materiales requeridos para la producción de acuerdo al proceso solicitado.

EJECUCIÓN

Coordinación de Líneas de Apoyo	5.	La Coordinación autoriza la entrega de los materiales requeridos a la línea de apoyo a través de la Salida de materiales (F-PR-03-01) y/o Salida de material (F-PR-03-04).
Coordinación y Supervisor de Líneas de Apoyo	6.	El coordinador y el supervisor de líneas de apoyo determinan las visitas necesarias a las líneas de apoyo para el seguimiento.
Supervisor de Líneas de Apoyo	7.	SI. Se informa el avance de la producción a través del Reporte de visitas a líneas de apoyo (F-PR-03-08).
Coordinador de Líneas de Apoyo	8.	NO. El coordinador determina los procesos de producción que requieran Vo.Bo.
Supervisor de Líneas de Apoyo	9.	El supervisor suspenderá la producción, previa autorización de la Gerencia de Producción y/o Coordinación de Líneas de Apoyo en caso de encontrar alguna desviación en las especificaciones técnicas
Supervisor de Líneas de Apoyo	10.	SI. Se genera reporte de la desviación encontrada y las acciones aplicadas para su corrección.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 7 de 22

Coordinador de Líneas de Apoyo	11.	NO. El coordinador de líneas de apoyo gestionara las operaciones internas para realizar la entrega de los bienes producto del servicio contratado.
--------------------------------	-----	---

CONTROL

Supervisor de Líneas de Apoyo	12.	Recolección y entrega de producto del servicio contratado.
Coordinador de Líneas de Apoyo	13.	La coordinación de líneas de apoyo realiza la entrega de los bienes producto del servicio contratado.
Coordinador de Líneas de Apoyo	14.	Acabados Parcial.
Supervisor de Líneas de Apoyo	15.	SI. Se entrega a la producción interna.
Coordinador de Líneas de Apoyo	16.	NO. Proceso Completo.
Coordinador de Líneas de Apoyo	17.	Se entrega al Departamento de Facturación y Embarques con Nota remisión (F-PR-01-22).
Coordinador de Líneas de Apoyo	18.	Continúa el proceso productivo.
Supervisores de Líneas de Apoyo y Producción Interna	19.	El personal adscrito a la Gerencia de Producción y/o Líneas de Apoyo recibirá y validara la información de la remisión del proveedor.
Supervisor de Líneas de Apoyo	20.	El supervisor de líneas de apoyo devolverá a pre prensa los materiales requeridos para la producción del servicio contratado a través del formato devolución de materiales (F-PR-03-10).
Coordinador de Líneas de Apoyo	21.	El coordinador de líneas de apoyo valida el cumplimiento del servicio en cuanto a cantidades requeridas y tiempos de entrega a efecto de que la Gerencia de Producción libere o autorice el pago de la factura del servicio contratado.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 8 de 22

La Gerencia
de Producción

22.

La Gerencia de Producción informa mediante un oficio a la Coordinación de líneas de apoyo la cancelación o sustitución en cuanto especificaciones técnicas.

EVALUACION / MEJORA

Supervisor de
Líneas de
Apoyo

23.

El supervisor de líneas de apoyo realizara la evaluación de la línea de apoyo a través del formato Resultados de evaluación de líneas de apoyo (F-PR-03-09). Criterios considerados calidad, servicio y tiempo de entrega.

Analista
especializado

24.

El personal adscrito a la Coordinación de líneas de apoyo integrara los expedientes con los documentos de acuerdo al Check list (F-PR-03-11).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 9 de 22

9.- INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LOS FORMATOS

"SALIDA DE MATERIAL A LÍNEAS DE APOYO"
F-PR-03-01 Rev. 9

SALIDA DE MATERIAL A LÍNEAS DE APOYO			
1 Fecha 02/01/2006	2 Cantidad 1,000	3 Se requiere: Producto final FORROS GRABADOS	4 # SALIDA DE MATERIAL
DATOS DE LA ORDEN DE PRODUCCIÓN			
5 Cliente: FCE	6 Título: SOBRE EL ORIGEN DE LAS LENGÜAS		
7 O.T.: 7	8 Of. No.: 200	9 Cantidad: 1,000	10 Fecha: 02/01/2006
11 Proveedor: NEU PRESS (ISAIAS)			
12 Domicilio: PROSPERIDAD #52 ENCANTADO			
13 Persona responsable:		14 Telefono(s) 521 2 68	
ESPECIFICACIONES DEL TRABAJO A REALIZAR			
15 1000 ejemplares del libro ENSAYO SOBRE EL ORIGEN DE LAS LENGÜAS, al tamaño de 13.50 x 21.00. Con 88 páginas texto impreso a 1/1 negro/negro sobre papel cultural 57x87 cms. de 90 grs. guarda impreso a 1/1 202/202 sobre papel galgo verjurado cuarzo de 61x90 de 120 grs. forro impreso 3/0 186, 202 y negro sobre cartulina verjurado cuarzo de 70x100 de 250 grs. forro impreso 3/0 186, 202 y negro. Pel de galgo verjurado cuarzo de 61x90 de 120 grs.			
Encuadenación Rústica Cosida POR SER NUEVA EDICIÓN NO MODIFICAR FECHA DE ENTREGA. PRODUCCIÓN: EL FORRO Y EL CUBREPOLVO LLEVARA GRABADO EL LOGO DE FCE 70 ANIVERSARIO EN ALTO RELIEVE DEBERA QUEDAR EN LA PARTE INFERIOR CENTRADO (EN LA 1ª DE FORROS).			
PROCESO(S) REQUERIDO(S)			
16 Grabado			
MATERIAL ENTREGADO			
17 SE ENVIAN: 1- 1,160 FORROS 2- 1,180 CUBREPOLVOS			
SE ANEXA ORDEN DE TRABAJO			
19 Nota 1 Me comprometo a no realizar cambio alguno en los materiales, archivos, plotters, o cualquier otro que afecte las especificaciones solicitadas por IEPSA		18 Nota 2 Una vez recibido el material, tiene un plazo de 24 hrs. para informar si cumplen con las especificaciones para el proceso.	
20 EDUARDO ZAVALA MORALES Entrega (nombre y firma)		Recibe (nombre y firma)	
Coordinación de líneas de apoyo			

F-PR-03-01

Rev. 9

Rev. 17

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 10 de 22

“SALIDA DE MATERIAL A LÍNEAS DE APOYO” F-PR-03-01 Rev. 9

Objetivo del formato:	Informa a línea de apoyo los procesos a realizar y la entrega de materiales.
Responsable de la elaboración:	Analista técnico / Supervisor de líneas de apoyo
Frecuencia:	Cada vez que entrega materiales.
Responsable de la revisión:	Coordinador de Líneas de Apoyo
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo
Forma de llenado:	Vía sistema y captura de datos.

No	Elementos	Descripción
1	Fecha requerida	Anota la fecha como se indica en el “Oficio”.
2	Cantidad	Registra el Tiro de la orden de trabajo
3	Producto final	Anotar el producto final a recibir por parte de la Línea de apoyo.
4	# de salida de material	Registra el número consecutivo al generar una salida de material.
5	Instancia	Vía sistema se registra el nombre de la Instancia.
6	Título	Vía sistema se registra el Título de la obra.
7	Orden de Trabajo	Vía sistema se registra la Orden de Trabajo de la obra.
8	No de oficio	Anota las siglas GP (son las siglas de Gerencia de Producción) /- - / es el número del “Oficio” 20__ el año en curso. Indicándolo de la siguiente manera “GP/- - /20__”.
9	Cantidad	Vía sistema se anota el número de ejemplares requeridos en el “Oficio”.
10	Fecha	Anota la fecha de acuerdo a la entrega de materiales proporcionados a línea de apoyo.
11	Proveedor	Anota el nombre de las líneas de apoyo que va a realizar dichos procesos.
12	Domicilio	Vía sistema se registra el domicilio en donde se encuentra ubicada la línea de Apoyo.
13	Persona responsable	Anota nombre de quien es el responsable de la coordinación de la obra.
14	Teléfono(s)	Vía sistema se registran los números telefónicos y/o fax.
15	Especificaciones	Vía sistema se registra como se indica en la “Orden de trabajo”.
16	Procesos requeridos	Anota que tipo de procesos se van a realizar en la línea de Apoyo.
17	Material entregado	Se relaciona material que se entrega a la línea de apoyo.
18	Entrega (nombre y firma).	Anota el nombre del analista técnico/supervisor de líneas de apoyo y firma de entregado.
19	Recibe (nombre y firma)	Anota nombre de la persona que recibe el material en la línea de apoyo y firma de recibido.
20	Líneas de Apoyo	El Coordinador de Líneas de Apoyo firma de visto bueno.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 11 de 22

"SALIDA DE MATERIAL"
F-PR-03-04 Rev. 10

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA		 IEPSA IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO, S. A. DE C. V.
Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.		
1 miércoles, 17 de julio de 2019		
SALIDA DE MATERIAL		
ENTREGADOS A:	2	
O.T.	3	
TÍTULO:	4	
MATERIALES:	5	
6		
7		
8		
9		
COORDINACIÓN LÍNEAS DE APOYO		

Rev.10

F-PR-03-04

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 12 de 22

“SALIDA DE MATERIAL” F-PR-03-04 Rev. 10

Objetivo del formato:	Controlar las salidas de material.
Responsable de la elaboración:	Analista Técnico / Supervisor de Líneas de Apoyo
Frecuencia:	Cada vez que entrega parcialidades la línea de apoyo.
Responsable de la revisión:	Coordinador de Líneas de Apoyo
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo
Forma de llenado:	Captura de datos.

No	Elementos	Descripción
1	Fecha	Anota la fecha en que se entrega el material.
2	Entregado a	Anota el nombre de la línea de apoyo.
3	Orden de Trabajo	Anota el número de la “Orden de trabajo”.
4	Título	Anota el título de la(s) obra(s) que realizara la línea de apoyo.
5	Materiales	Describe de manera genérica los materiales que se entregan a la línea de apoyo.
6	Observaciones	Detalla los materiales que se entregan a la línea de apoyo así como cualquier aclaración importante en relación a los requerimientos de la Instancia.
7	Entrega	Anota el nombre y la firma de la persona que entrega el material
8	Recibe	Anota el nombre y la firma de la persona que recibe los materiales por parte de la línea de apoyo.
9	Visto Bueno	Anota el nombre y la firma de Visto Bueno del Coordinador de Líneas de Apoyo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 13 de 22

**“REPORTE DE VISITA A LÍNEAS DE APOYO”
F-PR-03-08 Rev. 14**

REPORTE DE VISITA A LINEAS DE APOYO			
O. T.		1	
NOMBRE DE LA LINEA DE APOYO: 2	FECHA DE VISITA: 3		
PROCESOS CONTRATADOS: 4			
PROCESOS SUJETOS A SUPERVISION Y SEGUIMIENTO DURANTE LA VISITA: 5			
DESCRIPCION BREVE DE LAS ACCIONES REALIZADAS: 6			
AVANCE: 7			
OBSERVACIONES: 8			
ACCIONES A TOMAR: 9			
10 NOMBRE Y FIRMA DEL VISITADO DE LA LINEA DE APOYO		11 NOMBRE Y FIRMA DEL (OS) VISITANTE(S) DE IEPSA	

REV. 14

F-PR-03-08

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 14 de 22

“REPORTE DE VISITA A LÍNEAS DE APOYO” F-PR-03-08 Rev. 14

Objetivo del formato:

Contar con un documento ágil que permita supervisar y dar seguimiento a las órdenes de trabajo, turnadas a las líneas de apoyo.

Responsable de la elaboración:
Frecuencia:

Analista técnico / Supervisor de Líneas de Apoyo
Variable, a petición de la línea de apoyo o cuando lo considere pertinente la Coordinación de Líneas de Apoyo, para lo cual se apoyará en la información obtenida vía telefónica del formato F-PR-03-04 Rev. 9.

Responsable de la revisión:

Coordinador de Líneas de Apoyo.

Responsable de la autorización:

Coordinador de Líneas de Apoyo.

Forma de llenado:

Manual

No	Elementos	Descripción
1	No. de las órdenes de trabajo asignadas.	Anota en forma consecutiva el número de las órdenes de trabajo asignadas.
2	Línea de apoyo	Anota el nombre o razón social de la línea de apoyo.
3	Fecha de visita	Anota la fecha en que se lleva a cabo la visita.
4	Procesos contratados	Describe brevemente, pero en forma completa los procesos a los cuales se comprometió efectuar la línea de apoyo.
5	Procesos sujetos a supervisión y seguimiento.	En este rubro se describirán los procesos sujetos a supervisión en el momento de la visita
6	Descripción de las acciones realizadas	Anota brevemente las actividades de supervisión realizadas por orden de trabajo, de acuerdo a las características solicitadas por la Instancia.
7	Avance.	Anota de manera porcentual el avance que a su criterio observó en cada orden de trabajo.
8	Observaciones	Se describen aquellas situaciones y/o procesos que presenten desviaciones o problemas
9	Acciones a tomar	Describe las acciones a realizar previamente acordadas con la persona visitada.
10	Nombre y firma del visitado de la línea de apoyo.	Anota el nombre y obtiene la firma de la persona visitada.
11	Nombre y firma de los visitantes de IEPSA.	Anota el nombre y estampa su firma la persona que efectuó la visita por parte de IEPSA.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 15 de 22

**“RESULTADO DE EVALUACIÓN DE LÍNEAS DE APOYO”
F-PR-03-09 Rev. 7**



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

DEL 01 - ABRIL - 2025 AL 30 - ABRIL - 2025

11

RESULTADO DE EVALUACION DE LINEAS DE APOYO

Fecha	O. T.	Titulo	# de Oficio	Cantidad Ejemplares	Cantidad Evaluación	Calidad	Servicio	Tiempo	Lineas de Apoyo	Observaciones
1	2	3	4		5	6	7	8	9	10

REV. 7

F-PR-03-09

Rev. 17

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 16 de 22

“RESULTADO DE EVALUACIÓN DE LÍNEAS DE APOYO” F-PR-03-09 Rev. 7

Objetivo del formato:	Mantener informada al área de adquisiciones sobre los resultados de las evaluaciones, en relación a los diversos procesos contratados con las líneas de apoyo.
Responsable de la elaboración:	Analista técnico / Supervisor de Líneas de Apoyo
Frecuencia.	Mensual.
Responsable de la revisión:	Coordinador de Líneas de Apoyo.
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo.
Forma de llenado:	PC.

No	Elementos	Descripción
1	Fecha	Registra la fecha en que se proporcionó el servicio por parte de la Línea de Apoyo.
2	Orden de Trabajo	Anota el número de la Orden de Trabajo que corresponde.
3	Título	Registra el Título de la Orden de Trabajo
4	No. Oficio	Registra el oficio de adjudicación.
5	Cantidad. Corresponde al mínimo/máximo solicitado.	Anotar la palabra “ si ” o ✓ cuando se cumple con este concepto y anota la palabra “ no ” o ✗ cuando la evaluación es negativa.
6	Calidad	Anotar la palabra “ si ” o ✓ cuando se cumple con este concepto y anota la palabra “ no ” o ✗ cuando la evaluación es negativa.
7	Servicio.	Anotar la palabra “ si ” o ✓ cuando se cumple con este concepto y anota la palabra “ no ” o ✗ cuando la evaluación es negativa.
8	Tiempo	Anotar la palabra “ si ” o ✓ cuando se cumple con este concepto y anota la palabra “ no ” o ✗ cuando la evaluación es negativa.
9	Línea de Apoyo	Anota el nombre o razón social de la línea de apoyo.
10	Observaciones	En este espacio se describirá brevemente cualquier comentario importante derivado de la evaluación a los diversos conceptos de cantidad, calidad, servicio, tiempo.
11	Mes	Anota el periodo de la fecha sujeta a evaluación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 17 de 22

**“DEVOLUCIÓN DE MATERIALES”
F-PR-03-10 Rev. 0**

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

ENTREGA DE MATERIALES CORRESPONDIENTE A:

1

O.T.:

2025

2

FECHA:

3

TÍTULO:

4

CLIENTE:

5

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
6	7	8

ENTRGÓ	RECIBÍ DE CONFORMIDAD
Nombre: 9 Firma:	10

F-PR-03-10 Rev. 0



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 18 de 22

“DEVOLUCIÓN DE MATERIALES”
F-PR-03-10 Rev. 0

Objetivo del formato:	Controlar las devoluciones de los materiales que son recibidos de las Instancias de Vo.Bo.
Responsable de la elaboración:	Supervisor de Líneas de Apoyo
Frecuencia:	Cada vez que se realice una devolución de Vo.Bo. a Prerensa .
Responsable de la revisión:	Coordinador de Líneas de Apoyo / Supervisor de Líneas de Apoyo
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo.
Forma de llenado:	PC.

No	Elementos	Descripción
1	Área	Se registra el área a devolver los materiales de Vo.Bo.
2	Orden de Trabajo	Se registra orden de trabajo correspondiente
3	Fecha	Se registra fecha de la devolución
4	Título	Se registra el título correspondiente a la orden de trabajo
5	Cliente	Se registra el nombre de la Instancia
6	Cantidad	Se registra la cantidad de materiales a devolver
7	Descripción	Se describen los materiales que serán devueltos
8	Observaciones	Se anota cualquier observación referente a la devolución de los materiales
9	Entregó	Nombre y firma del personal que devuelve y/o sello del área de la Coordinación de Líneas de Apoyo
10	Recibí de conformidad	Nombre y firma del personal que hace recepción de los materiales devuelve y/o sello del área que recibe

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 19 de 22

"CHECK LIST"
F-PR-03-11 Rev. 0

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

COORDINACIÓN DE LÍNEAS DE APOYO

EJERCICIO 2025

CHECK LIST PROYECTO O.T. 0000/2025

1

ORDEN	CONCEPTO	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE RECIBIDO	SOPORTE DOCUMENTAL
2	3	4	5	6

F-PR-03-11 Rev. 0



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 20 de 22

"CHECK LIST" F-PR-03-10 Rev. 0

Objetivo del formato:	Mantener el registro de la documentación de los diversos procesos contratados con las líneas de apoyo.
Responsable de la elaboración:	Analista especializado
Frecuencia:	Semanal.
Responsable de la revisión:	Analista especializado / Coordinador de Líneas de Apoyo.
Responsable de la autorización:	Coordinador de Líneas de Apoyo.
Forma de llenado:	PC.

No	Elementos	Descripción
1	Orden de trabajo	Registrar número de orden de trabajo y año
2	Orden	Registrar el área responsable de elaborar y/o proporcionar el acuse correspondiente
3	Concepto	Registrar la línea de tiempo de los acuses recibidos por el área correspondiente de acuerdo se va desarrollando el proyecto
4	Fecha de elaboración	Registrar la fecha de elaboración del acuse
5	Fecha de recibido	Registrar la fecha de entrega del acuse
6	Soporte documental	Se registra con la palabra "Si" cuando se cuenta con el soporte documental físico




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Líneas De Apoyo.**P-PR-03**

Página 21 de 22

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, el Manual de Bienvenida y los **manuales, procedimientos e instructivos** que rijan nuestro trabajo.
2. **Llevar a cabo nuestras actividades tal como se describe en ellos**, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos, dentro del Marco Jurídico aplicable;
3. **Asegurarse de que la información que generemos sea confiable y oportuna**, para seguir propiciando el adecuado rendimiento de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como entidad paraestatal; y
4. **Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área**, a fin de prevenir la realización de los riesgos que puedan afectar el logro de los Objetivos o causar daños al erario federal.

(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. Líneas De Apoyo.

P-PR-03

Página 22 de 22

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.

Ninguno.

14.- ANEXOS.

Ninguna.