

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:
CMPL/SV-PV

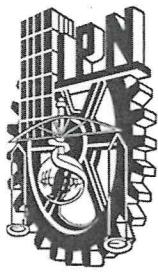
Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

Página 1 de 9

PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN

BH
af
AS
CG



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

Página 2 de 9

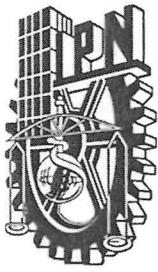
1. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos y actividades para ofertar los servicios del CMP+L, así como para realizar prospección para incrementar la cartera de clientes, establecer y mantener el contacto con los mismos y dar seguimiento a proyectos en ejecución.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable por la Subdirección de Vinculación para ofrecer de manera efectiva los servicios de producción más limpia a nivel nacional e internacional en los sectores industrial, gubernamental, social y académico.

RJ
CH
GS
AP



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



CENTRO MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

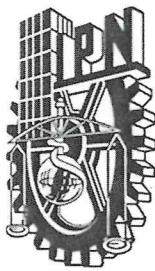
Versión:
01/2015

Página 3 de 9

3. RESPONSABILIDADES:

- 3.1. Es responsabilidad del Área de Vinculación dar a conocer, mantener yactualizar este documento.
- 3.2. Es responsabilidad de todas las áreas informar al Área de Vinculación del contacto con un cliente y el servicio de interés, con la finalidad de dar el seguimiento correspondiente.
- 3.3. Es responsabilidad del Área de Vinculación elaborar los convenios, guardar una copia electrónica de los convenios debidamente asignados por las partes así como registrarlos en el listado de convenios, que se encuentra en el disco duro del área.
- 3.4. Es responsabilidad del Subdirector de Vinculación entregar al Área Administrativa los originales de los convenios para su resguardo.
- 3.5. Es responsabilidad del Área de Vinculación dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos pactados con el cliente y a la calidad de los servicios prestados.
- 3.6. Es responsabilidad del Área de Vinculación la actualización de la base de datos de seguimiento a clientes.

BH
JL
OG
AP



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO MEXICANO PARA LA PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

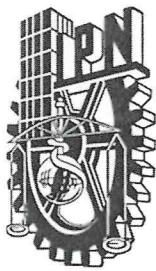
Página 4 de 9

4. DEFINICIONES

No aplica

5. OBSERVACIONES GENERALES

- El CMPL ofrece servicios de asistencia técnica en Producción Más Limpia que consisten en Cursos de Capacitación, Diplomados, Maestría en Ingeniería en Producción Más Limpia, Eco Eficiencia, Huella de Carbono, Uso Eficiente del Agua y Energía, Plan de Manejo Integral de Residuos, Gestión Sostenible de Sustancias Químicas, Mecanismo de Desarrollo Limpio, Simulación de Procesos Industriales, Análisis de Ciclo de Vida, Edificación Sustentable, Gestión Ambiental Empresarial, Análisis de Laboratorio y Desarrollo Tecnológico e Investigación.
 - La oferta de los servicios y la prospección de clientes, se realiza a través de visitas, llamadas, correo electrónico, exposiciones, congresos, etc.
 - Toda actividad relacionada con prospectos o clientes, debe ser registrada desde su inicio en la base de datos de seguimiento a clientes.
 - Durante la ejecución del proyecto, el área de vinculación dará seguimiento al cumplimiento de los acuerdos pactados con el cliente y a la calidad de los servicios prestados.
- RM
OJ
JL



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



CENTRO MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

Página 5 de 9

6. DESARROLLO

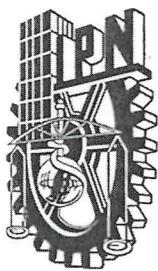
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6.1 Una vez detectado el interés del cliente, se le solicita una fecha para realizar la visita de presentación de servicios del CMP+L, en caso de ser necesario tratar aspectos técnicos, solicitará el respaldo del personal del Área Técnica o Posgrado de acuerdo al servicio que le interese al cliente mediante el formato de <u>solicitud de servicio</u> . El personal de vinculación se quedará con una copia del formato firmado de recibido por la Subdirección, la cual será archivada en el expediente del cliente que se abrirá en la carpeta de prospectos y clientes, que se encuentra en la Subdirección de Vinculación.	Subdirección de Vinculación	<u>Solicitud de servicio</u>
6.2 El personal de vinculación realiza la presentación de servicios y levanta la minuta de la reunión, la cual será archivada en el expediente del cliente.	Subdirección de Vinculación	<u>Minuta de reunión</u>

RJ

OS

JH

AN



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO MEXICANO PARA LA PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



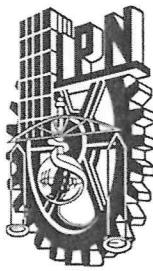
Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

Página 6 de 9

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
<p>6.3 El personal de vinculación solicitará el servicio al área correspondiente, con base en el tipo de servicio solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none">Asistencia Técnica. El Área de Vinculación llena el formato de <u>solicitud de servicio</u>, el cual es enviado a la Subdirección Técnica y posteriormente se sigue lo descrito en el <u>Procedimiento para la realización de una visita de reconocimiento</u>. El personal de vinculación se quedará con una copia del formato firmado de recibido por la Subdirección, la cual será archivada en el expediente del cliente.Capacitación. Vinculación llena el formato de <u>solicitud de servicio</u> el cual es enviado a la Subdirección de Posgrado y posteriormente se sigue lo descrito en el <u>Procedimiento para Impartir Cursos de Capacitación Externa</u>. El personal de vinculación se quedará con una copia del formato firmado de recibido por la Subdirección, la cual será archivada en el expediente del cliente.Servicios de Laboratorio. Vinculación llena el formato de <u>Solicitud de servicio</u>, el cual es enviado a la Subdirección Técnica y posteriormente se sigue lo descrito en el <u>Procedimiento para la atención de solicitudes de servicio</u>. El personal de vinculación se quedará con una copia del formato firmado de recibido por la Subdirección, la cual será archivada en el expediente del cliente.	Subdirección de Vinculación	<u>Solicitud de servicio</u>
<p>6.4 El área responsable del servicio con base en lo descrito en el procedimiento de elaboración de propuesta técnica económica (PTE), entrega al área de vinculación la PTE acompañada del oficio de entrega de propuesta, ambos documentos debidamente signados y sellados para ser enviados al cliente por correo electrónico.</p>	Subdirección Técnica o Posgrado	<u>Propuesta Técnica Económica</u> <u>Carta de entrega de propuesta</u>



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO MEXICANO PARA LA PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



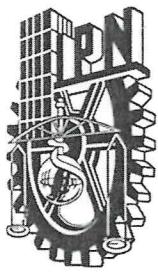
Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

Página 7 de 9

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6.5 La documentación que fue enviada al cliente es escaneada y resguardada en el disco duro del área, que se encuentra en la Subdirección de Vinculación, los documentos originales se archivan en el expediente del cliente.	Subdirección de Vinculación	<u>Propuesta Técnica Económica</u> <u>Carta de entrega de propuesta</u>
6.6 Si la PTE no es aceptada por el cliente, vinculación lo informará al área correspondiente por correo electrónico, para realizar los ajustes necesarios. Posteriormente debe regresar al punto 6.4 de éste procedimiento.	Subdirección Técnica o Posgrado	<u>Propuesta Técnica Económica</u> <u>Correo electrónico</u>
6.7 Si la PTE es aceptada por el cliente, se inician las gestiones para la formalización del convenio utilizando el Sistema Institucional de Información de Integración Social (SIIIS). Una vez que se reciba el <u>convenio</u> , será escaneado y guardado en el disco duro del área, el original se entregará al área administrativa para su resguardo mediante <u>memorándum interno</u> . El personal de vinculación se quedará con una copia del <u>memorándum interno</u> firmado de recibido, la cual será archivada en el expediente del cliente.	Subdirección de Vinculación	<u>Convenio</u> <u>Memorándum interno</u>
6.8 Una vez terminado el proyecto, el área responsable deberá entregar a vinculación la <u>carta de terminación de proyecto</u> debidamente signada y sellada.	Subdirección Técnica o Posgrado	<u>Carta de terminación de proyecto</u>
6.9 Al término del proyecto, el área de vinculación visitará al cliente para realizar la <u>encuesta de satisfacción del cliente</u> y entregarle la <u>carta de terminación de proyecto</u> . El acuse de ambos documentos se archivarán en el expediente del cliente.	Subdirección de Vinculación	<u>Carta de terminación de proyectos</u> <u>Encuesta de satisfacción del cliente</u>



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA



Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

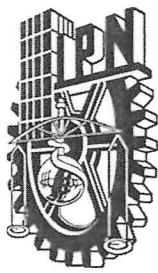
Página 8 de 9

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
6.10 El área de vinculación entrega el expediente original del cliente al Área Administrativa, guardando con una copia electrónica de toda la documentación en el disco duro del área.	Subdirección de Vinculación	<u>Propuesta</u> <u>Técnica</u> <u>Económica</u> <u>Carta de terminación de proyectos</u> <u>Encuesta de satisfacción del cliente</u>

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual Integrado
- Procedimiento para la realización de una visita de reconocimiento
- Procedimiento para impartir cursos de capacitación externa
- Procedimiento para la atención de solicitudes de servicios
- Procedimiento para elaborar una PTE

BH
GJ
JL
AP



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

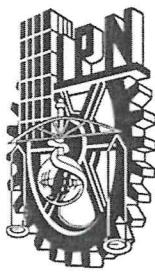
Página 9 de 9

8. REGISTROS REQUERIDOS

- Base de datos de seguimiento a clientes
- Solicitud de Servicio
- Minuta de reunión
- Propuesta Técnica Económica
- Carta de entrega de propuesta
- Satisfacción del Cliente
- Carta de Terminación de Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

NÚM. DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS CON RESPETO A LA ÚLTIMA REVISIÓN	PERSONA QUE REALIZÓ LOS CAMBIOS
0	23-11-04	Emisión.	
1	21-06-05	Revisión y modificación del procedimiento.	
2	28-09-05	Revisión y modificación del procedimiento.	
3	13-10-05	Se agregó el punto 5.2 como satisfacción del 4.1 de la norma ISO 9001:2000 y se modificó el procedimiento por el punto 7.3 de la norma.	
4	17-02-06	Actualización de objetivos, perfil de puestos y puestos.	
5	20-10-06	Se eliminaron el punto 6.5 y 6.5 por no aplicar al procedimiento del área.	



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



CENTRO MEXICANO PARA LA
PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

Clave del documento:
CMPL/SV-PV

Fecha de emisión:
04/09/15

Versión:
01/2015

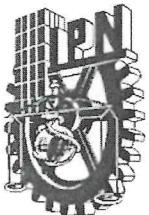
Página 10 de 9

6	26-05-08	Actualización del punto 5.1, revisión de la redacción de los puntos 3.1 y 6.1, cambios al 2.1, 6.2, 6.3, 6.5, se agregó el 3.2, el 5.2 se eliminó.
7	10-06-08	Se integró procedimiento al SIG.
8	04-08-09	Se modificó el 2.1, los puntos 3.3, 6.3, 6.5 fueron agregados. Se modificó el punto 3 y el punto 6.
9	14-12-10	Se anexó la atención para solicitudes de métodos obsoletos en el punto 6.3 servicios de laboratorio.
10	02-06-11	Se modificaron los puntos 6.1, 6.4 y 6.8, los puntos del 6.9 al 6.11 fueron eliminados.
11	04-09-15	Revisión y actualización del procedimiento en su totalidad.

EAV

10. APROBACIÓN:

DR. ROGELIO SOTELO BOYÁS
DIRECTOR INTERINO DEL CMP+L



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
CENTRO MEXICANO PARA LA PRODUCCIÓN MAS LIMPIA
SOLICITUD DE SERVICIO



Datos de la empresa

Nombre de la empresa: _____
Nombre del contacto: _____
Puesto que ocupa: _____
Dirección de la empresa: _____

Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

Servicio solicitado

Diagnóstico:
 Producción más Limpia
 Eficiencia Energética

 Curso:

Investigación y Desarrollo:

 Innovación tecnológica:

Horas: _____

Lugar de impartición:

Otro:

Análisis de laboratorio:

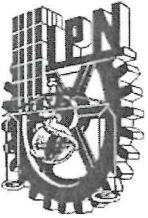
Observaciones: _____

Nombre y Firma de vinculación

Nombre y Firma del área asignada

Fecha entrega:

Fecha recepción:



INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
CENTRO MEXICANO PARA LA PRODUCCION MAS LIMPIA
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE



Estimado cliente, es nuestro deseo y compromiso en el **Centro Mexicano para La Producción Más Limpia** mantener altos estándares de calidad, ofreciendo nuestros servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Proceda a seleccionar las respuestas que más se ajusten a su opinión:

Cliente:

Contacto:

Puesto:

Contacto con el cliente:

1. Como fue la atención del personal del CMPL al solicitar usted el servicio?
 Muy bien Bien Regular Mal
2. Se dio una pronta atención a su solicitud?
 Muy bien Bien Regular Mal

Prestación del servicio técnico:

3. Como califica el servicio que le dimos con base a sus requerimientos?
 Muy bien Bien Regular Mal
4. Como califica nuestro **producto** (informe y/o curso), satisface sus requerimientos?
 Muy bien Bien Regular Mal

Prestación del servicio administrativo:

5. Como fue la atención por parte de nuestro departamento administrativo?
 Muy bien Bien Regular Mal
6. Como califica el cumplimiento en las fechas estipuladas para la entrega de documentos por el pago de servicios?
 Muy bien Bien Regular Mal

Satisfacción general:

7. En base al servicio recibido, en caso de que se de la oportunidad nos contrataría nuevamente?
 Si No
8. Cuál es su grado de satisfacción general?
 Completamente satisfecho Satisfecho Insatisfecho Completamente Insatisfecho

Por favor, a continuación escriba cualquier sugerencia que quisiera hacernos llegar.....

.....
.....
Gracias por su colaboración

Fecha: _____

Firma: _____

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



Instituto Politécnico Nacional
Centro Mexicano para la Producción más Limpia



México D.F., 23 de Febrero de 2014
CMPL/ 000 /2014

NOMBRE A QUIEN VA DIRIGIDO

PUESTO

EMPRESA

PRESENTE

En relación al (**Indicar si es convenio de colaboración o específico**) celebrado entre (**Nombre de la empresa**) y el Instituto Politécnico Nacional por medio del Centro Mexicano para la Producción más Limpia del proyecto denominado (**Nombre del proyecto**), tengo el agrado de informarle la finalización de actividades que se mencionan en dicho convenio de una manera eficaz y exitosa.

Por otro lado le informo que los documentos entregables por parte del CMPL fueron:

LISTADO DE ENTREGABLES

- (**Indicar los entregables**)
-

Agradeciendo la confianza brindada a este centro para el desarrollo del proyecto y en espera de poder servirle nuevamente, quedo de usted.

ATENTAMENTE
“LA TÉCNICA AL SERVICIO DE LA PATRIA”

DR. ROGELIO SOTEO BOYÁS
DIRECTOR INTERINO

(Iniciales en mayúsculas del jefe inmediato)/(iniciales en minúsculas de quien realizó el documento)*
ccp Expediente



Requisición de Almacén

Departamento:

Fecht

Nº Folio

Centro Mexicano para la Producción Más Limpia
Av. Acueducto s/n Col. Barrio La Laguna, Ticomán,
Delegación Gustavo A. Madero
Teléfono: 57-29-60-00 ext: 522602
C.P. 07340
www.cmplion.mx

Autoriza Requisición

