

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio Ambiente y Desarrollo Procedimiento de Seguimiento del Servicio	Código: PO-CIEMAD-8.2.4-01
	Versión: 3

1 OBJETIVO

Establecer la metodología para determinar la conformidad de los servicios otorgados por el CIEMAD, en relación a los requisitos comprometidos.

2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 2.1 Aplica a todo el personal del CIEMAD relacionado con el otorgamiento de nuestros servicios.
- 2.2 Aplica a las diferentes fases en las que se aplican los servicios Académicos y de Investigación, incluidos los servicios de laboratorio, biblioteca.

3 REFERENCIAS

- 3.1 Manual de Calidad ([MC-CIEMAD-4.2.2-01](#)).
- 3.2 Mapa del proceso de Posgrado ([MC-CIEMAD-4.2.2-04](#)).
- 3.3 Mapa del proceso de Investigación ([MC-CIEMAD-4.2.2-05](#)).
- 3.4 Mapa del proceso de Laboratorio ([MC-CIEMAD-4.2.2-06](#)).
- 3.5 Procedimiento de Control de no conformidades ([PG-CIEMAD-8.3.0-01](#)).

4 DESARROLLO

4.1 El personal designado para el seguimiento y medición del servicio verifica el cumplimiento de los requisitos determinados para el servicio por etapas. La medición y seguimiento del servicio de los servicios otorgados por el CIEMAD, deberá darse por etapas conforme se describe en la siguiente tabla.

4.1.1 Posgrado, durante el diseño y la difusión de la oferta:

Requisito	Responsable de Identificar	Incumplimiento
Difusión oportuna de la convocatoria	Coordinador de Posgrado	La Publicación de la difusión se realiza posterior a la fecha acordada.
Difusión apropiada de la convocatoria de posgrado	Asistente de la Coordinación de Posgrado	No se realiza la difusión en los medios pertinentes para asegurar la transmisión de la información.
Difusión apropiada de eventos de Educación Continua organizados por el CIEMAD	Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social	No se realiza la difusión con los medios pertinentes para asegurar la transmisión de la información

Claridad y precisión en los requisitos publicados	Cuerpo Académico del programa correspondiente.	Falta de claridad y/o imprecisiones en la convocatoria previo a su publicación
---	--	--

4.1.2 Posgrado, durante la admisión:

Requisito	Responsable de Identificar	Incumplimiento
Requisitos establecidos en la convocatoria correspondiente de: -Comprobante de nivel suficiente de idioma extranjero y/o español. -Exámenes de conocimientos y/o sicométricos. -Presentación de protocolo de investigación sin aval académico. -Pago de cuotas.	Jefe de Departamento de Servicios Educativos	Solicitud/expediente incompleto del aspirante al programa de posgrado. Aspirante que no cumple con alguno de los requisitos mencionados en la convocatoria.

4.1.3 Posgrado, durante la inscripción y reinscripción:

Requisito	Responsable de Identificar	Incumplimiento
Poseer título profesional o certificado oficial de terminación de estudios del nivel académico anterior al que solicita ingreso.	Jefe de Departamento de Servicios Educativos	Aspirante sin título profesional o certificado de estudios del nivel académico anterior al programa al que se inscribirá.
Registro de asignaturas en el SICEP y profesor que la impartirá.	Jefe del Departamento de Servicios Educativos	Profesor sin perfil para impartir asignaturas.
Integración de expediente del alumno para su entrega a la SIP.	Jefe del Departamento de Servicios Educativos	Falta documentación establecida en la Convocatoria o en los lineamientos generales para el control escolar del Posgrado.

3.1.4 Posgrado, durante la planeación didáctica:

Requisito	Responsable de Identificar	Incumplimiento
Acuerdo de colegio sobre la asignación de carga académica al profesor a impartir la asignatura.	Coordinador de Posgrado	El profesor a cargo de la asignatura no entrega la planeación didáctica al coordinador del programa y/o la Subdirección Académica y de Investigación.

4.1.5 Posgrado, durante el otorgamiento del servicio de biblioteca:

Requisito	Responsable de Identificar	Incumplimiento
Mantener actualizada la base de datos.	Bibliotecario	Inexistencia de Bibliografía que de acuerdo a registro debería estar disponible.
	Subdirección Académica y de Investigación	Ausencia de Bibliografía necesaria para atender los programas vigentes.

4.1.6 Posgrado, durante la designación de Director de tesis, registro de tema y Comité tutorial:

Requisito	Responsable de Identificar	Incumplimiento
Asignación de director de tesis	Subdirección Académica y de Investigación	Profesor designado como director de tesis que no cumple con los lineamientos establecidos.
Registro de tema de tesis	Coordinador del Programa	Registro de tema de tesis incumpliendo los lineamientos institucionales.
Registro de tema de tesis	Departamento de Servicios Educativos	Registro de tema de tesis sin el aval del Director de Tesis.

4.1.7 Posgrado, durante el seguimiento a la formación del Estudiante:

Requisito	Responsable de Identificar	Incumplimiento
Planeación didáctica	Coordinador del Programa	Desfasamiento en la planeación didáctica.
Planeación didáctica	Subdirección Académica y de Investigación	Identificar casos en los que los jefes de departamento académico omitan el seguimiento de la planeación didáctica de los docentes adscritos a su departamento.

4.1.8 Posgrado, durante la gestión del examen del grado:

Requisito	Responsable de Identificar	Incumplimiento
Designación del Jurado	Jefe del Departamento de Servicios Educativos	Profesor sin nombramiento vigente.
Documentación del alumno	Jefe del Departamento de Servicios Educativos	Entrega de CD sin características o información incompleta.
Documentación de profesor externo	Jefe del Departamento de Servicios Educativos	Falta de comprobante de grado.

4.1.9 Educación continua durante la impartición del curso:

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Cumplir con la planeación didáctica (propuesta técnico-económica)	Coordinador del curso	No cumplir con el número de horas. No abordar los temas planeados. Que no se presente el profesor.
Coordinación-logística	Coordinador del curso	Que no se cuente con la infraestructura suficiente y adecuada. Aulas, materiales.

4.1.10 Movilidad:

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Carta de aceptación de Institución receptora	Departamento de Servicios Educativos	Alumno sin aprobación del colegio de profesores o autoridades correspondientes del programa receptor a donde desea realizar movilidad.
Aprobación por parte del cuerpo académico para movilidad	Coordinador de Programa	Alumno sin aprobación del cuerpo académico de posgrado.
Expediente de alumno postulado a movilidad	Departamento de Servicios Educativos	Alumno con requisitos insuficientes para realizar movilidad

4.1.11 Durante la Difusión de las actividades relacionadas con Posgrado e Investigación:

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Difundir las convocatorias por medios electrónicos	Jefe de Departamento de Posgrado	Que no se difundan las actividades de investigación por medios electrónicos.
Difundir las convocatorias por medios impresos	Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social	Que no se difundan por medios impresos o que se difundan sin el aval de la Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social
Difusión en tiempo	Subdirección Académica y de Investigación	Que no se difunda a tiempo

4.1.12 Investigación, durante cualquiera de las etapas de proyectos CONACyT y SIP:

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
SIP: Entregar ficha de productividad, cumplir todos los requisitos de la convocatoria.	Jefes de Departamento	Que el Profesor no entregue ficha de productividad o con productividad incompleta a los Jefes de Departamento, Jefe de Posgrado y a la SIP.
SIP: Ejercicio del presupuesto	Subdirector administrativo	Transferencia indebida, que no se ejerzan los recursos de acuerdo a los lineamientos o a lo programado
CONACYT: Entrega de reportes financieros parciales o finales	Subdirector administrativo	Que no haya ejercicio del presupuesto en tiempo y forma. Cambios de partida no justificada
CONACYT-reportes técnicos parcial o final	Líder del proyecto y la Dirección	Que no se cumplan con los términos de referencia establecidos en el convenio

4.1.13 Investigación, durante elaboración y validación (verificación) de ficha de productividad:

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Los productos correspondan al periodo a evaluar	Jefe de Departamento Académico	Que se incorporen productos que no corresponden al periodo a evaluar

4.1.14 Investigación, durante la recepción de montos asignados por proyecto y lineamientos para ejercer presupuesto:

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Ejercicio del presupuesto	Profesor Investigador	Que los montos comprometidos para realizar el proyecto no se asignen en los periodos comprometidos

4.1.15 Investigación, durante la preparación de propuesta técnico-económica para proyecto vinculado:

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Presentación formal de propuesta técnica	Responsable técnico del Proyecto	No contar con el soporte correspondiente
Definición de los participantes	Responsable técnico del Proyecto	Falta de documentos de soporte.

Definición de necesidades del proyecto	Responsable técnico del Proyecto	Caracterización de los requerimientos.
--	----------------------------------	--

4.1.16 Investigación, durante la firma de convenio para proyecto vinculado.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Desarrollo de la propuesta del convenio con base en los lineamientos.	Responsable técnico del Proyecto	No seguir la normatividad aplicable.
Presentación de la propuesta del convenio ante la UPDCE	UPIS-CIEMAD	Seguimiento del proceso de revisión de la propuesta.
Presentación del convenio ante el Subcomité del FICDT-IPN	UPIS-CIEMAD	Seguimiento del proceso de revisión de la propuesta
Colecta de Firmas	UPIS-CIEMAD	Gestión inadecuada.

4.1.17 Investigación, durante la ejecución del proyecto Vinculados:

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Cumplimiento de términos de referencia	Responsable técnico del proyecto	Plazos de entrega, Alcances, Objetivos definidos en el convenio.
Informar al Responsable institucional de los avances del proyecto	Dirección del CIEMAD	Incumplimiento de la entrega del mismo.
Tareas asignadas al personal que participa en el proyecto	Responsable técnico del proyecto	Falta de entregables e informes requeridos para el alcance de las metas.
Proveer de insumos, medios y equipamiento necesarios para el proyecto.	Responsable técnico y Responsable Administrativo.	Falta de requerimientos, incumplimiento de las especificaciones requeridas para los insumos.
Entrega de requerimientos de equipo y programación de pagos de servicios y personal.	Responsable técnico y Responsable Administrativo	Gestión inadecuada de los requisitos necesarios para la gestión del pago de servicios. Revisión de los requerimientos del FICDT para la adquisición de equipo y gestión de pagos.

4.1.18 Investigación, durante la preparación de informes parciales y final.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Presentación adecuada de acuerdo a los términos de referencia.	Responsable técnico del proyecto	No entregar informes bajo los lineamientos especificados
Atención a las observaciones del cliente	Responsable técnico del proyecto.	No prestar atención a las observaciones del cliente.

4.1.19 Laboratorio, durante la formación de Usuarios.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Conocimientos básicos de geografía	El encargado de laboratorio de Geomática en conjunto con el profesor	Falta de antecedentes mínimos necesarios
Conocimientos básicos de computación		Falta de antecedentes mínimos necesarios
Claridad de los objetivos que se pretenden resolver		Falta de certeza en los objetivos

4.1.20 Laboratorio, durante la evaluación de la formación de Usuarios.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Alcanzar las competencias necesarias	El encargado de laboratorio de Geomática en conjunto con el profesor	Que no se alcancen las competencias necesarias

4.1.21 Laboratorio durante la identificación de técnica apropiada.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Acuerdo en la determinación de la técnica más apropiada	El encargado de laboratorio de Geomática en conjunto con el profesor	Que no se llegue a acuerdo entre el Profesor y el encargado de Geomática para la determinación de la técnica más apropiada.

4.1.22 Laboratorio, durante la gestión de la incorporación de infraestructura.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Especificaciones técnicas	El encargado de laboratorio de Geomática	Incumplimiento de la especificaciones técnicas

4.1.23 Laboratorio, durante la instrumentación de la técnica.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Datos adecuados y claridad en el proceso	El encargado de laboratorio de Geomática en conjunto con el profesor	Que los datos a instrumentar no sean claro o adecuados

4.1.24 Laboratorio, durante la validación de la técnica.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
La liberación de la validación	El encargado de laboratorio de Geomática	Que no se valide la técnica

4.1.25 Laboratorio, durante el ingreso de la muestra o datos geoestadísticos o geoespaciales.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Cumplimiento a lineamientos generales	El encargado de laboratorio de Geomática	Que no se signa los lineamientos generales

4.1.26 Laboratorio, durante la realización del análisis.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Información apropiada	El encargado de laboratorio de Geomática	Falta de orden en la información entregada por el solicitante
Producto inicial	El encargado de laboratorio de Geomática	Que no se sigan lineamientos de obtención y captura de información establecidos por los cuerpos técnicos.
Producto intermedio	El encargado de laboratorio de Geomática	Experimentos no se llevan correctamente
Producto final	El encargado de laboratorio de Geomática	Que los resultados no sean los originalmente comprometidos
Impresión en plotter de alto formato	El encargado de laboratorio de Geomática	Que los lineamientos no se cumplen

4.1.27 Laboratorio, durante la entrega de resultados.

Requisito	Responsable de identificar	Incumplimiento
Especificaciones del producto final	El encargado de laboratorio de Geomática en conjunto con el profesor	Que los productos finales no sean los que se solicitan.

4.2 En caso de identificar cumplimiento, el personal designado para el seguimiento y medición del servicio libera la fase del servicio.

4.3 El personal designado para el seguimiento y medición del servicio da tratamiento conforme se establece en el Procedimiento de Control de No Conformidades ([PG-CIEMAD-8.3.0-01](#)).

4.4 La Subdirección Académica y de Investigación confirma liberación del servicio.

CONTROL DE EMISIÓN			
Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre		• Dra. Laura Arreola Mendoza	
Firma			
Cargo	•	• DIRECCIÓN	•
Fecha	Martes 28 de enero del 2014	Miércoles 29 de enero del 2014	Viernes 31 de enero del 2014