



INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN DE VISITAS INSTITUCIONALES GUIADAS



Código: INS-DP-11	Fecha de Emisión: 28 de febrero de 2012	Fecha de Revisión: 9 de octubre de 2012	Revisión No. 0.2	Página: Hoja: 1 de 3
----------------------	--	--	----------------------------	-------------------------

Nombre del nivel de documento: Instructivo de Trabajo	
Puesto	Firma
Elaboró: Responsable de Atención a Clientes	 Analista Tecnológica para el SGC
Revisó: Representante de la Dirección ante el SGC	 Firma del Representante de la Dirección ante el SGC
Revisó: Representante del CSGC	 Firma del Representante del CSGC
Aprobó: Dirección de Vinculación y Transferencia de Tecnología	 Firma del Representante de la Dirección de Vinculación y Transferencia de Tecnología

1.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

OBJETIVO:

Atender las solicitudes de visitas institucionales, que provengan de la cuenta de e-mail del Responsable de Atención a Clientes, de la cuenta de e-mail: informes@ciatej.net.mx y vía telefónica.

ALCANCE:

El instructivo es aplicable a todas las solicitudes de visita institucional que provengan de la cuenta de e-mail del Responsable de Atención a Clientes, de la cuenta de informes@ciatej.net.mx y vía telefónica.

ACTIVIDADES:

- 1.1 Para contactar a nuestra Institución por correo electrónico según lo indica el procedimiento **PGC-DP-01-02 "Atención a Clientes"**, puede ser de la siguiente manera:
 - 1.1.1 A través de la cuenta de e-mail: informes@ciatej.net.mx, que se encuentra publicada en la página Web y en el material de publicidad de la institución, por ejemplo: Folletos, trípticos, anuncios y algunos artículos promocionales.
 - 1.1.2 A través de la cuenta de e-mail del Responsable de Atención a Clientes.
 - 1.1.3 Solicitud vía telefónica.
- 1.2 El ó la Responsable de Atención a Clientes indicará a la institución solicitante el formato bajo el cual deberá enviar su solicitud de visita institucional. Conteniendo éste los siguientes datos:
 - 1.2.1 El oficio debe ser dirigido al Responsable de Atención a Clientes.
 - 1.2.2 Indicar la Carrera o Facultad que solicita.
 - 1.2.3 Área o áreas de interés.
 - 1.2.4 Número de personas (Máximo 20 e incluye responsables del grupo visitante).
 - 1.2.5 Nombre del Profesor o investigador responsable del grupo.
 - 1.2.6 Fecha propuesta de la visita.
 - 1.2.7 Horario de llegada.

Código: INS-DP-11	Fecha de Emisión: 28 de febrero de 2012	Fecha de Revisión: 9 de octubre de 2012	Revisión No. 0.2	Página: Hoja: 2 de 3
----------------------	--	--	----------------------------	-------------------------

- 1.3** El ó la Responsable de Atención a Clientes le indicará así mismo a la institución solicitante que su visita institucional guiada durará un máximo de 90 minutos y tendrán la siguiente estructura:
- 1) Recorrido por las instalaciones (cuando sea permitido).
 - 2) Seminario de actualización en materia de I+D+i.
 - 3) Seminario por parte de alguno de los investigadores en una de las áreas de interés de la institución solicitante.

- 1.4** El siguiente listado indica las áreas que existen para que la institución solicitante de la visita determine el área de interés:

- 1.4.1 Biotecnología Industrial.
- 1.4.2 Biotecnología Médica y Farmacéutica.
- 1.4.3 Tecnología Alimentaria.
- 1.4.4 Biotecnología Vegetal.
- 1.4.5 Tecnología Ambiental.
- 1.4.6 Posgrados (Dirección de investigación).
- 1.4.7 Unidad de Servicios Analíticos y Metrológicos.
- 1.4.8 Vinculación y Transferencia de Tecnología.
- 1.4.9 Gestión de la Calidad.

Firma electrónica para fines del SGC

- 1.5** Una vez que la institución ha enviado el oficio solicitando la visita, el responsable de Atención a Clientes evaluará la solicitud de la institución y la someterá también a evaluación del área o áreas correspondientes.

- 1.6** El ó la Responsable de Atención a Clientes dará respuesta vía correo electrónico a la Institución solicitante, sea el caso de que su solicitud sea aprobada o rechazada.

- 1.7** El ó la Responsable de Atención a Clientes notificará al Director del área correspondiente, quien a su vez designará a un investigador para la atención de la misma.

- 1.8** El ó la Responsable de Atención a Clientes enviará a la Institución solicitante el Reglamento al cual deberá apegarse antes y durante la visita. Se dará seguimiento usando las siguientes reglas:

- 1.8.1 La visita deberá presentarse en la fecha y hora acordadas.
- 1.8.2 Se tendrá un máximo de tolerancia de 10 minutos, después de la hora acordada previamente con CIATEJ vía correo electrónico. Después de esa hora, CIATEJ se reserva el derecho de cancelar dicha visita.
- 1.8.3 La visita deberán portar bata blanca, zapato cerrado y pantalón largo para tener acceso a las instalaciones de CIATEJ.
- 1.8.4 Lo visita deberá ingresar en forma ordenada a las instalaciones de CIATEJ. La persona responsable de la visita por parte de la Institución deberá registrar su entrada en la caseta de vigilancia, así como dejar su identificación, misma que recogerá al momento de su salida.
- 1.8.5 Durante su estancia, los visitantes deberán mostrar buena conducta y respeto tanto a CIATEJ, como a sus compañeros y a la institución proveniente.
- 1.8.6 Únicamente se tendrá acceso a las áreas que CIATEJ indique y a las cuales se haya solicitado la visita.
- 1.8.7 Queda restringido el uso de celular o cualquier comunicación telefónica durante la exposición del investigador de CIATEJ.
- 1.8.8 No se permite el acceso a personas en estado de embriaguez o bajo efecto de alguna droga enervante.
- 1.8.9 Sólo se permite la toma de fotografías o grabaciones en los espacios que CIATEJ indique.

Código: INS-DP-11	Fecha de Emisión: 28 de febrero de 2012	Fecha de Revisión: 9 de octubre de 2012	Revisión No. 0.2	Página: Hoja: 3 de 3
----------------------	--	--	----------------------------	-------------------------

1.8.10 El CIATEJ no se hará responsable en caso de accidente.

1.9 Son motivos de suspensión de visita:

- 1.9.1 Alterar el orden entre sus compañeros o profesores durante el horario de la visita.
- 1.9.2 Si algún visitante se encuentra en estado de embriaguez o bajo efecto de alguna droga o enervante.
- 1.9.3 Cometer actos inmorales dentro de las instalaciones de CIATEJ.
- 1.9.4 Agresión verbal o riña dentro de las instalaciones de CIATEJ.
- 1.9.5 Portar armas o artículos punzocortantes.
- 1.9.6 Salir de las instalaciones durante del horario de visita.
- 1.9.7 Deambular fuera de las áreas establecidas entre CIATEJ y la Institución.
- 1.9.8 Fumar dentro de las instalaciones de CIATEJ.
- 1.9.9 Rayar o maltratar los muebles e inmuebles que son propiedad de CIATEJ.
- 1.9.10 Entrar en controversia con algún empleado o investigador de CIATEJ, independientemente del tema a tratar.
- 1.9.11 Introducir alimentos o bebidas a las instalaciones del Centro.
- 1.9.12 No traer consigo bata blanca o venir vestido con pantalón corto o falda, o zapato descubierto.

2.0 DEFINICIONES:

Las definiciones de los términos indicados en este instructivo, están disponibles para su consulta en el Glosario Institucional, que se encuentra localizado en la siguiente dirección: <http://exchange/glosario/>.

3.0 REFERENCIA DE DOCUMENTOS RELACIONADOS:

PGC-DP-01-02 Procedimiento de Atención a Clientes.

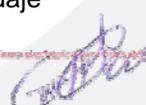
4.0 LISTADO DE REVISIONES:

Revisión	Fecha	Responsable	Motivo del Cambio
0	2012/02/28	Responsable Atención a Clientes	Inicial
0.1	2012/04/03	RDSGC	Revisión de ortografía, redacción y vínculos a documentos. Modificación acorde al Anexo 1 del PGC-DS-09-01 r.4.
0.2	2012/10/09	RDSGC	Se actualiza el documento usando lenguaje incluyente

5.0 ANEXOS:

Ninguno

Firma electrónica para fines del SGC



Firma electrónica para fines del SGC



Firma electrónica para fines del SGC



Firma electrónica para fines del SGC

