

Versión:	Código:	Página
4	ITCHINÁ-PRO-7130-02	1 de 7

1.- Objetivo:

Brindar servicios a los estudiantes, docentes y personal del ITCHINÁ mediante la asignación de computadoras, impresión de documentos e impartición de clases y/o prácticas en las salas de cómputo A y B respectivamente, a fin de satisfacer los requisitos y necesidades del 100 % de los clientes y personal del plantel que así lo requieran y las necesidades y expectativas de las partes interesadas que apliquen para este procedimiento.

2.- Alcance y Campo de Aplicación:

2.1 Este procedimiento aplica para todos los alumnos y personal del Instituto Tecnológico de Chiná

2.3 El contexto en que desarrolla este procedimiento está establecido en el diagnóstico, que se encuentra en el análisis FODA (ITCHINÁ-REG-4100-01) para el presente procedimiento.

2.4 La determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en que desarrolla este procedimiento, está establecido en el formato (ITCHINÁ-REG- 4200-01).

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Gerardo Raúl Rodríguez Uc Jefe del Centro de Cómputo	María Esther Cohuó Ávila Subdirectora de Planeación y Vinculación	Marco Gabriel Rosado Ávila Director
Firma: 	Firma: 	Firma: 
3 de junio 2024	17 de junio 2024	1 de agosto 2024

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

3. Desarrollo

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	PLANEAR	
1. Programar el mantenimiento preventivo de los climas, luces y limpieza.	1.1 Se determina el diagnóstico FODA para el presente procedimiento. 1.2 Se determina las necesidades y expectativas de las partes interesadas que aplican a este procedimiento. 1.3 Se determinan los riesgos de incumplimiento para la atención a usuarios del centro de cómputo y las acciones de contingencia para cuando se requiera su aplicación. 1.4 Se determinan las salidas no conformes para la atención a usuarios del centro de cómputo. 1.5 Se determina el indicador de cumplimiento para el presente procedimiento (Anexo 4, Plan rector de calidad). 1.6 Se establecen entradas y salidas para el presente procedimiento en el anexo 12. Entradas y salidas del Manual de Calidad del ITCHINÁ. 1.7 El centro de cómputo solicita mediante formato ITCHINÁ-REG-7130-02 ORDEN DE TRABAJO la requisición para el mantenimiento de climas, luces y limpieza de las áreas del centro de cómputo.	Jefe del Centro de Cómputo
2. Solicitar insumos y refacciones para mantenimiento de los equipos de cómputo	2.1 El centro de cómputo solicita mediante ITCHINÁ-REG-8410-04 REQ. DE BIENES Y SERV a recursos materiales los insumos y refacciones necesarios para el mantenimiento de equipos de cómputo.	Jefe del Centro de Cómputo
	HACER	
3. Verificar por parte centro de cómputo las áreas estén limpia y funcionales para	3.1 el centro de cómputo revisa que se cuente con luz, internet, climas para la satisfacción del cliente y personal del plantel.	Jefe del Centro de Cómputo

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

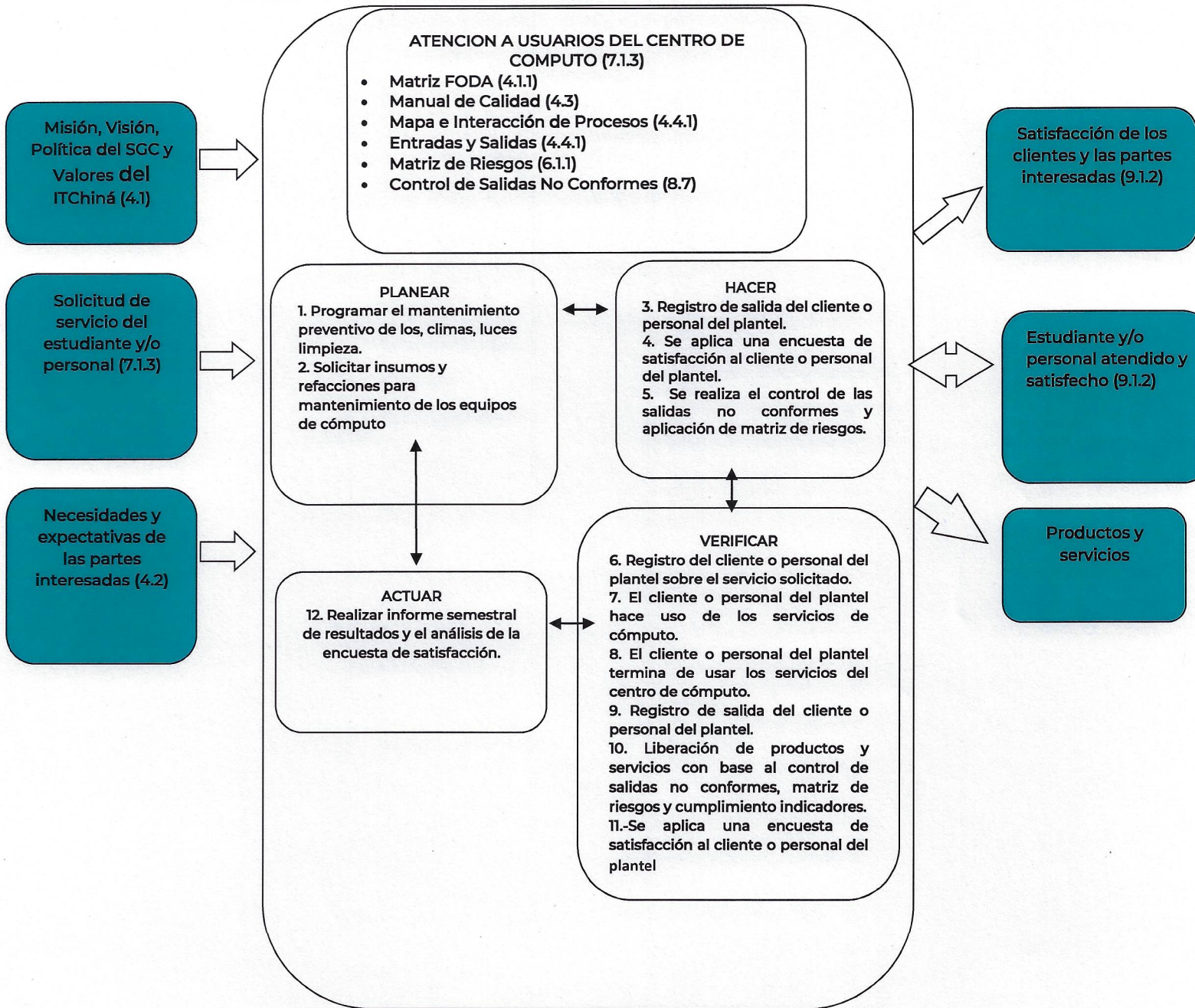
Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
ofrecer el servicio de computo.		
4 Solicitud de servicio por parte del cliente o personal del plantel	4.1 Se verifica por parte del centro de cómputo si existe equipos disponibles para asignación, escaneo o impresión de documento.	Jefe del Centro de Cómputo
5. Se realiza el control de las salidas no conformes y aplicación de matriz de riesgos.	5.1 Se lleva a cabo el control de las salidas no conformes y se considera los riesgos conforme al documento Matriz de Riesgos (ITCHINÁ-REG-6110-01) que aplica para la atención a usuarios del centro de cómputo.	Jefe del Centro de Cómputo.
VERIFICAR		
6.Registro del cliente o personal del plantel sobre el servicio solicitado.	6.1 registrar los datos del cliente o personal del plantel, así como que servicio solicita, impresión, internet, paquetería office, escaneo de documentos o prácticas.	Jefe del Centro de Cómputo
7.- el cliente o personal del plantel hace uso de los servicios de cómputo.	7.1 Realiza sus actividades utilizando internet, computadora, paquetería office, escaneo o prácticas.	Cliente y personal del plantel
8.-El cliente o personal del plantel termina de usar los servicios del centro de cómputo.	8.1 Notifica al centro de cómputo que ha terminado de usar los servicios del centro de cómputo.	Cliente y personal del plantel

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
9.-Registro de salida del cliente o personal del plantel	9 .1 El centro de cómputo registra la salida del cliente o personal del plantel.	Jefe del Centro de cómputo
10. Liberación de servicios con base al control de salidas no conformes, matriz de riesgos y cumplimiento indicadores.	10.1 Liberar el servicio de acuerdo con el control de salidas no conformes (ITCHINÁ-REG-8700-02) para el Centro de Cómputo. 10.2 Analizar la aplicación de acciones de contingencia de acuerdo con la matriz de riesgos (ITCHINÁ-REG-6110-01). 10.3 Verificar el cumplimiento de indicadores.	Jefe del Centro de Cómputo
11.-Se aplica una encuesta de satisfacción al cliente o personal del plantel	11.1. El cliente o personal del plantel realiza la encuesta de satisfacción	Jefe del Centro de Cómputo
	ACTUAR	
12.1.-Realizar informe semestral de resultados y el análisis de la encuesta de satisfacción.	12.1 Entregar el informe semestral con el análisis de la encuesta de satisfacción, porcentaje del indicador, alumnos por carrera, posibles acciones correctivas o proyectos de mejora según sea el caso.	Jefe del Centro de Cómputo Y Coordinador (a) del SGC

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

4. Representación Esquemática del Procedimiento



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

5. Referencia

DOCUMENTO

1. Reglamento del Centro de Cómputo.

6. Registros

No.	Registro	Código de Registro	Manejo	Almacenamiento y Protección	Tiempo de Retención	Disposición	Responsable de conservarlo
1	Registro del cliente o personal del plantel sobre el servicio solicitado.	NA	Físico o Electrónico	Memoria Usb, almacenamiento en la nube	3 años	Archivo histórico	Centro de cómputo
2	Encuesta de satisfacción digital	NA	Electrónico	Memoria Usb, almacenamiento en la nube.	3 años	Archivo histórico	Centro de Cómputo

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

7. Cambios de la versión

Número de Versión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
4	1 de agosto 2024	Se eliminó del procedimiento el registro ITCHINA-REG-7130-04, Bitácora de registro de clientes del Centro de Cómputo y se sustituyó por el Registro del cliente o personal del plantel sobre el servicio solicitado.
3	4 de julio 2022	Se actualizó el indicador del procedimiento.
2	31 de mayo de 2021	•Procedimiento de nueva creación.

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.