

Versión:	Código:	Página
4	ITCHINÁ-REG-8700-02	1 de 1

Control de Salidas No Conformes

Proceso:	Administración de Recursos
Procedimiento:	Atención a Usuarios en el Centro de Cómputo
Responsable:	Centro de Cómputo
Verificó:	Alta Dirección
Fecha de revisión de la matriz:	1 DE JULIO 2024

Resultados	Características de Calidad	Criterio de Aceptación	Método de Evaluación	Registro	Responsable	Acción Cuando No se Cumpla el Criterio de Aceptación
Solicitud de acceso al centro Centro de Computo.	Numero de control y matriculado en el semestre vigente.	Asignar espacio al cliente en menos tiempo posible.	Encuesta de satisfacción.	Registro del cliente o personal del plantel ya sea físico o digital.	Centro de computo	Si no hay espacio en la sala A (servicio a alumnos), y en la sala B, si no hay en ambos se canaliza a centro de información.
Servicio solicitado	Satisfacer el servicio que demanda el cliente	El tipo de servicio solicitado. Impresión, escaneo de documento o uso de computadoras	Encuesta de satisfacción.	Registro del cliente o personal del plantel ya sea físico o digital.	Centro de computo	En caso de falla de los equipos que da servicios a los clientes, hacer remplazo del equipo por uno provisional. *En caso de caída del servicio de internet por total play, se habilita un servicio provisional de Telmex. En caso de ambos servicios de internet se pegará un cartel notificando la caída de ambos servicios y poniendo el tiempo aproximado del restablecimiento del servicio
Usuario del Centro de Cómputo Satisfecho.	Si el cliente sale satisfecho por el servicio ofrecido por el centro de cómputo	Tener como promedio de la encuesta 3.5.	Encuesta de satisfacción.	Encuesta electrónica.	Centro de cómputo	Si no se cumple el criterio de aceptación, analizar que preguntas están saliendo bajas y proponer una oportunidad de mejora.

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