
MANUAL OPERATIVO

DESARROLLO Y FORMACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE SAN LUIS POTOSÍ

SICAL
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

**Ing. Rubén Pazos
Flores**

*Lider de Proceso
Responsable*

**M.E. Mariano
Esparza Barajas**

*Coord. Calidad
Revisó*

**Dr. Jorge H. Ávila
Hernández**

*Director
Aprobó*

"DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN
PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA PAGINA DE INTERNET SICAL"

CONTROL DE CAMBIOS

SECCIÓN / HOJA	EDICIÓN Y VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
TODAS	EDICIÓN 3, VERSIÓN 0	09/12/2017	Actualización por nuevo ciclo de certificación.
TODAS	EDICIÓN 3, VERSIÓN 1	29/01/2019	Actualización por cambios en formatos
Tabla	ED. 3 V.2	17-jun-19	Evaluación del Riesgo del Proceso
TODAS	EDICIÓN 4, VERSIÓN 0	10/02/2020	Atención de observaciones en auditoria externa, y ctualización por nuevo ciclo de certificación.

CONTENIDO

- 1 MAPA DE PROCESO
- 2 DIAGRAMA DE FLUJO
- 3 PLAN DE CONTROL
- 4 CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS / EXTERNOS

"DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA PAGINA DE INTERNET SICAL"

MAPA DE PROCESO

Nombre del Proceso

PROCESO DE SERVICIOS DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN AUTOMÁTICA (CPA)

Objetivo

Brindar a la comunidad estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias de la Computación los servicios del CPA

Ámbito

División ECC - Grupo de Producción Automática Administrativa ECC

Alcance del Proceso

Desde la solicitud del alumno al CPAV, de acuerdo a los servicios que se soliciten, hasta la terminación del proceso y la entrega de los resultados de los servicios.

Documentos Referenciales

Ver "Matriz de documentos referenciales".

Proceso de servicio / Proceso	Entradas
	Requisitos de servicio

Procedimientos y actividades de la ECC	Procedimientos de trabajo de la ECC	Procedimientos de trabajo de la ECC
--	-------------------------------------	-------------------------------------

Funciones / Departamentos involucrados / Papeles involucrados

--	--	--

Salidas

Requisitos de servicio

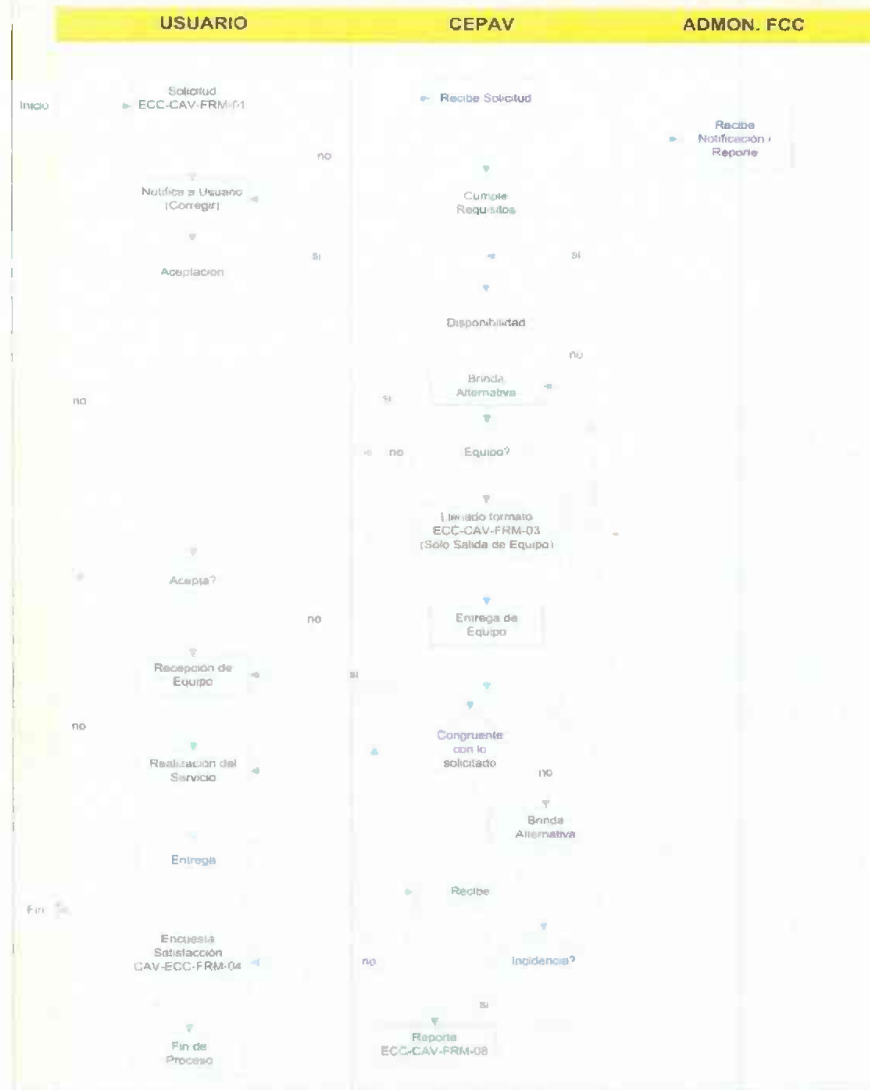
Procedimientos de trabajo de la ECC	Procedimientos de trabajo de la ECC	Procedimientos de trabajo de la ECC
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

Indicadores	Medida	Procedimiento	Procedimiento de servicio	Responsable de servicio
Indicador de satisfacción de los usuarios	80%	80%	80%	Alumno CPAV
Indicador de tiempo de respuesta	24h	24h	24h	Alumno CPAV

IDENTIFICACIÓN	Descripción de la actividad	Requisitos	Procedimiento de servicio	Responsable de servicio
Identificación de los usuarios	Identificación de los usuarios de la Facultad de Ciencias de la Computación	Identificación de los usuarios de la Facultad de Ciencias de la Computación	Identificación de los usuarios de la Facultad de Ciencias de la Computación	Identificación de los usuarios de la Facultad de Ciencias de la Computación
Identificación de los servicios	Identificación de los servicios que se ofrecen en el CPAV	Identificación de los servicios que se ofrecen en el CPAV	Identificación de los servicios que se ofrecen en el CPAV	Identificación de los servicios que se ofrecen en el CPAV
Identificación de los recursos	Identificación de los recursos que se utilizan en el CPAV	Identificación de los recursos que se utilizan en el CPAV	Identificación de los recursos que se utilizan en el CPAV	Identificación de los recursos que se utilizan en el CPAV

DIAGRAMA DE FLUJO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO DE PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL



PLAN DE CONTROL

Producto/Servicio: Servicios de Espacios – Equipos – Servicios de Producción.

ACTIVIDAD DE CONTROL	P R O D U C T O	PROCEDIMIENTO	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES	TRATAMIENTO	REGISTRO DE SALIDAS NO CONFORMES	RESPONSABLE DE LIBERACIÓN
Disponibilidad del servicio (Espacio / Equipo)	X	ECC-CAV-PRC-01, Act.8	Que el espacio esté disponible. Que los espacios que cuentan con equipo funcionen de manera óptima.	Verificar en agenda (fecha – horario) Que el equipo sea funcional (audio, PC e Internet).	En cada solicitud de servicio. % hr. antes de iniciar la actividad.	La identificación del PIC se registra en la parte de observaciones del ECC-CAV-FRM-04	Reemplazo de espacio. Si no se tiene la capacidad o disponibilidad de colificar en ese momento) Reemplazo de Equipo. Si no se tiene la capacidad se notifica al usuario)	Registro en Agenda ECC-CAV-FRM-09	Jefatura CAV
Realización de Servicio (Espacio/Equipo)	X	ECC-CAV-PRC-01, Act.9,10,11	Que los equipos audiovisuales solicitados por el usuario funcionen de manera óptima para la realización del servicio.	Que el equipo y accesorio sea funcional	A momento de la entrega al usuario.	Se registra en la parte de observaciones del ECC-CAV-FRM-01 / ECC-CAV-FRM-03	Reemplazo de equipo que no presente buen funcionamiento o se brinda alternativa de equipo similar de acuerdo a su uso.	ECC-CAV-FRM-03 (firma de aceptación)	Jefatura CAV
Servicio realizado	X	ECC-CAV-PRC-01, Act.12 registros [ECC-CAV-FRM-01 y ECC-CAV-FRM-03]	Que los equipos y accesorios que se solicitan se entreguen al usuario y se verifique la devolución.	Que se entreguen y reciban todos y cada uno de los equipos y accesorio que se reciben en el Almacén de Tráfico.	Cada vez que se entrega y recibe el equipo solicitado	Se registra en la parte de observaciones del ECC-CAV-FRM-01 / ECC-CAV-FRM-03	En caso de faltarle detector, desperfecto o respecto a la Administración ECC-CAV-FRM-06	ECC-CAV-FRM-01 y ECC-CAV-FRM-03	Jefatura CAV

CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNO / EXTERNOS

Documento	Código de Clasificación	Fecha de Emisión del Documento	Evaluación de la Información	Responsable de la Información	Formato de la Información	Medio de Acceso a la Información	Forma de Almacenamiento	Forma de Organización	Forma de Consulta	Forma de Actualización	Forma de Eliminación
Prestación de servicios internos en el CEPAV [ECC-CAV-PIC-01]	X	N/A	Edición 0	Jefe CEPAV	Involucrados en el Proceso (Usuarios Internos)	Digital (electrónico)	1 año	PC IEFAUTURA CEPAV	Respaldo Digital		
Servicios de atención al cliente en el CEPAV [ECC-CAVATR-01]	X	N/A	Edición 0	Jefe CEPAV	Involucrados en el Proceso (Usuarios Internos)	Digital (electrónico)	1 año	PC IEFAUTURA CEPAV	Respaldo Digital		
Reglamento Interno del CEPAV de la FCC	X	Última versión	N/A	Dirección de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	CEPAV / Involucrados en el Proceso	Digital (electrónico)	4 años	ARCHIVO DE SECRETARÍA GENERAL FCC	Respaldo Digital		
Guía Sony [A guide to Sony Camera Technology] NTSC	X	Última versión	N/A	Proveedor	CEPAV	Manual / Papel	Permanente	ARCHIVO DE SECRETARÍA GENERAL FCC	Permanente		
Plan de estudios de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación - UMSAP	X	Última versión	N/A	Secretaría General / Secretaría Académica	CEPAV / Involucrados en el Proceso	Digital (electrónico)	4 años	ARCHIVO DE SECRETARÍA GENERAL FCC	Respaldo Digital		
Carpeta de Producción Audiovisual	X	N/A	Última versión	CEPAV	Usuarios / CEPAV	Digital / Papel	4 años	PC IEFAUTURA CEPAV	Respaldo Digital		
Folleto de uso de equipos	X	N/A	27/01/2017	CEPAV	Usuarios / CEPAV	Digital / Papel	1 año	PC IEFAUTURA CEPAV	Respaldo Digital		
Biblioteca de Salidas Externas	X	N/A	2017	CEPAV	CEPAV	Digital (electrónico)	1 año	PC IEFAUTURA CEPAV	Respaldo Digital		
Tarifa de Gestión de Resagos y Oportunidades	X	N/A	Edición 0	Jefe CEPAV	Involucrados en el Proceso (Usuarios Internos)	Digital (electrónico)	1 año	PC IEFAUTURA CEPAV	Respaldo Digital		