



Universidad Autónoma
De Nayarit

INDICE

Introducción

Objetivos

Descripción del Procedimiento



Universidad Autónoma
De Nayarit

INTRODUCCIÓN



Universidad Autónoma
De Nayarit

OBJETIVO

Es normar la prestación del servicio y funcionamiento de las Salas de Cómputo y/o Laboratorio de Mantenimiento a efecto de que su administración sea la adecuada.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo primordial es llevar un buen manual de procedimientos para el buen funcionamiento de las salas de cómputo, reducción de tareas, eficacia en tiempos, agilizando las labores básicas a realizar por cada uno de los responsables de las áreas.



Universidad Autónoma
De Nayarit

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DEPENDENCIA: UNIDAD ACADÉMICA DE ECONOMÍA
UNIDAD ADMINISTRATIVA: CENTRO DE CÓMPUTO
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIOS EN SALAS DE CÓMPUTO

I. Uso de las Salas de Cómputo.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1. Instalación de Software	<p>1. Al inicio del semestre el área de Centro de Cómputo instala y configura los equipos con el software requerido por las materias a impartir.</p> <p>2. Posteriormente, si el facilitador necesita de alguna instalación de software extra, hace su solicitud al Responsable del área y este da la orden a los auxiliares para instalar en un lapso de 3 días como máximo.</p> <p>3. Esta área lleva a cabo un programa de mantenimiento de software, con la finalidad de mantener los equipos en condiciones adecuadas para su utilización.</p>
2. Planeación y Asignación de Horarios para las Salas de Cómputo.	<p>1. Se recibe la solicitud vía internet o presencial del catedrático y a través del formato de asignación de sus horarios se distribuyen las horas de manera manual, tomando en cuenta los requisitos de cada solicitud.</p>



Universidad Autónoma
De Nayarit

<p>3. Acceso y estancia en las Salas de Cómputo.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Una vez iniciado el semestre el catedrático se presenta en el horario asignado para su materia.2. Se le hace entrega de un candado abierto y control de cañón.3. Ingresa a los alumnos a la sala asignada, responsabilizando al catedrático del buen manejo de ella durante su estancia y haciendo cumplir el reglamento.4. Iniciando el semestre en un periodo de 15 a 30 días, a través del Responsable se da a conocer las Políticas de Acceso a las Salas y su respectivo reglamento que tendrán que hacerlo cumplir, se manifestará por medio de una presentación electrónica o un resumen impreso que se colocará en la Sala.5. Para el acceso a Sala de Cómputo, existen dos modalidades que son:<ol style="list-style-type: none">1. Modo de asignación y2. Modo de consulta. <p>El primero se refiere a que el catedrático reserva las salas de cómputo con anticipación para registrar la asignatura y el horario que impartirá en el semestre, a través de Internet, impreso o en persona, este deberá de acudir el día y hora que reservó. El segundo que es el modo de consulta se refiere a que el usuario puede hacer uso del equipo de cómputo en el momento en que se presenta si es que hay un equipo</p>
--	---



Universidad Autónoma
De Nayarit

	disponible, como requisito de acceso requiere también su credencial proporcionada por la U.A.N.
4. Reservación de Salas para cursos internos y externos	1. Para la impartición de cursos internos y/o externos se revisa la disponibilidad de espacios, para la reservación de la sala en el registro de horarios.
5. Aplicar encuesta de Satisfacción de los usuarios y seguimiento a Quejas y/o sugerencias	<p>1. Semestralmente se aplica una encuesta electrónica vía Internet correspondiente a la evaluación de los servicios de las Salas de Cómputo.</p> <p>2. Se le da seguimiento a las quejas y sugerencias periódicamente que son depositadas en los buzones existentes a través del responsable, considerando los lineamientos para la mejora de Satisfacción a los Usuarios.</p> <p>3. Se toman las acciones necesarias para su corrección o mejora.</p>



Universidad Autónoma
De Nayarit

6. Salida de las Salas de Cómputo	<ol style="list-style-type: none">1. Una vez concluida la clase, el catedrático es el último en salir del aula, asegurándose de dejar todo en orden (apagado el proyector, las computadoras y poner seguro a la puerta).2. El catedrático entrega control del proyector y control de aire acondicionado al personal del Área.3. También el personal del Área registra la salida del catedrático en el formato asignación de espacios.
9. Personal de intendencia.	Después de cada sesión, realiza revisiones periódicas de las salas de cómputo, con la finalidad de mantener las aulas en condiciones óptimas de uso.
9. Solución de incidencias.	<ol style="list-style-type: none">1. Si durante la sesión de clase en la sala de cómputo se detecta alguna incidencia o falla de algún equipo, el catedrático o el jefe de grupo tienen la obligación de reportar al área o en el reporte de fallas que se le hace entrega al inicio de cada clase.2. El personal del área canaliza las incidencias o fallas que hubiera para solucionar el problema.

**II. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de cómputo
externos.**



Universidad Autónoma
De Nayarit

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1. Recepción de formato de solicitud del servicio.	Este formato debe de ser llenado por el usuario y deberá de traer su recibo de pago por \$50.00 que este le será entregado en el área de control escolar debiendo estar sellado y autorizado por la Subdirectora de la Dependencia...
2. Recepción de equipo de cómputo	El personal del área de centro de cómputo recibe la solicitud de servicio del usuario junto con su recibo de pago, donde coteja los datos para dar paso a la revisión del equipo y posteriormente dar el diagnóstico.
3. Diagnóstico de equipo	El responsable del área asigna el equipo al personal que se hará responsable del Mantenimiento este realiza una revisión general de las condiciones del equipo, donde se detecta si el equipo requiere de alguna refacción, si tiene garantía o si ya es un equipo obsoleto.
4. Adquisición de refacciones	Si requiere refacción, se anexa en la bitácora de servicio las Partes y/o Refacciones, para su compra. En cuanto a los equipos que aun cuentan con garantía, si el problema es de software se le dará el seguimiento correspondiente y si es de hardware el usuario es el responsable de hacer valer la garantía de su equipo.
5. Efectuar el mantenimiento preventivo y/o Correctivo	1. Para equipos que pertenecen al Centro de Cómputo se establecen los programas de mantenimiento preventivo y correctivo semestrales considerando el calendario oficial de las salas de cómputo. 2. En lo que se refiere a los mantenimientos preventivos y correctivos del área administrativa, el equipo se diagnostica, si



Universidad Autónoma
De Nayarit

	la falla es de software se procede a la instalación y configuración con el apoyo del área del personal del área de centro de cómputo y si el problema es de hardware se verifica y se corrige, en caso de que se requiera de alguna refacción se solicita para su adquisición (dependiendo de la autorización de recursos), cabe mencionar que el tiempo para la reparación es de 4 o 5 días hábiles, de acuerdo al tipo de equipo.
6. Entrega y revisión del equipo al responsable del área.	Si el equipo ya fue reparado y funciona correctamente, el responsable del mantenimiento hace entrega lo libera a través del sistema existente y avisa a la Responsable del área para realizar el trámite correspondiente y cerrar la orden.
7. Revisión y Entrega de Equipo al Cliente	Cuando el usuario se presenta a recoger su equipo reparado, el personal de área y el usuario verifican su funcionamiento. Informándole al usuario a través de la orden de servicio que cuenta con 5 días hábiles de garantía (en cuanto al problema por el cual ingresó al área) y proporcionándole algunas recomendaciones de uso.
8. Evaluación de servicio	Se aplica una encuesta electrónica a través de la Web con la finalidad de conocer el grado de satisfacción del cliente del servicio proporcionado.

III. Servicio de Fotocopiado e Impresión

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1. Fotocopiado e Impresión de	1. Se lleva un registro de copias e impresiones. (Se anexa bitácora).



Universidad Autónoma
De Nayarit

<p>documentos a usuarios Internos, externos, administrativos y catedráticos.</p>	<p>2. Este registro se lleva a cabo diariamente y al inicio de cada semana se va anotando en línea recta cada copia ya sea en T/C o T/O, reducción o impresión en el día correspondiente y al término de semana se hace entrega del corte. (Se anexa bitácora)</p> <p>3. En su caso, el número de Fotocopias defectuosas obtenidas al fotocopiar el documento se registran en la bitácora antes mencionada.</p>
--	---



Universidad Autónoma
De Nayarit

IV. Servicio de Préstamo de Material Escolar, de Electrónica, Control de Proyector o Control de aire acondicionado para las aulas.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1. Préstamo de materiales.	<ol style="list-style-type: none">1. Llega el catedrático y registra en la bitácora el material que ocupará para impartir su clase.2. Si es alumno tendrá que dejar su credencial de estudiante y posteriormente registrar en la bitácora el material que solicitó.