	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA16.01</i>
	Servicios de Cómputo e Informática	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 1 de 4</i>	

1.- OBJETIVO

Identificar y establecer las actividades necesarias para proporcionar mantenimiento y servicios de cómputo a estudiantes, docentes y personal del ITESCA.

2.- ALCANCE

Aplica a todas las actividades requeridas para los servicios en centros de cómputo a usuarios en áreas docentes y administrativas del Instituto Tecnológico Superior de Cajeme.

3.- REFERENCIAS

- | | | |
|-----|-------|--|
| 3.1 | MGC01 | Manual de Gestión de la Calidad del ITESCA |
| 3.2 | PDA20 | Solicitud de Recursos |
| 3.3 | PDA18 | Operación Académica |

4.- DEFINICIONES

- 4.1 **USUARIO:** Es la persona que tiene acceso a un recurso tecnológico o informático.
- 4.2 **CENTRO DE CÓMPUTO:** Espacio diseñado para el trabajo en equipos de cómputo.

5.- RESPONSABILIDADES


- 5.1 **COORDINADOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.-** Elabora y da seguimiento al programa de mantenimiento, recibe y autoriza solicitud para programación de eventos y acceso a recursos tecnológicos, resguarda los reportes de fallas y servicios.
- 5.2 **TÉCNICOS.-** Son responsables de dar mantenimiento al equipo de Cómputo de la Institución, atender a los alumnos, docentes y personal administrativo cuando se le requiera

6.- DESARROLLO

6.1 SERVICIO EN CENTROS DE CÓMPUTO

Los equipos ubicados en centros de cómputo se encuentran disponibles para uso de alumnos, docentes y personal.

Elaboró LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	Revisó M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la dirección	Aprobó M.I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General
--	--	--

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA16..01</i>
	Servicios de Cómputo e Informática	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 2 de 4</i>	

La programación de actividades académicas se efectúa de acuerdo a la disponibilidad para clases, cursos, talleres, proyectos o uso individual.

Para clases, cursos y talleres el solicitante deberá presentar su requerimiento por escrito al Coordinador de Tecnologías de Información, quien revisará la programación y determinará si es factible o no prestar el servicio en las condiciones requeridas o sugerir otras.

En esta misma solicitud deberá especificarse el objetivo, tiempo, número de participantes, número de equipos requeridos, software u otro requerimiento.

Para uso individual los solicitantes se presentan en el centro de cómputo y si existe disponibilidad de equipo lo puede utilizar.

Los usuarios deben:

- Tener credencial vigente de la institución
- Si trabajó con disquettes estos deben ser vacunados con anterioridad
- Guardar silencio y orden
- Utilizar solo una computadora por usuario
- Abstenerse de entrar al centro de cómputo posterior a la práctica de algún deporte
- Abstenerse de introducir bebidas o alimentos
- Abstenerse de enviar mensajes por la red
- Respetar la configuración establecida en los equipos

En caso de alguna falta o mal uso de los recursos se aplicará el Reglamento Escolar vigente.

6.2 MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE EQUIPOS Y SOFTWARE

Mantenimiento Preventivo


El Coordinador de Tecnologías de Información elabora cada seis meses un programa de mantenimiento preventivo que incluye tanto los equipos de escritorio, impresoras y servidores (F01PDA16).

El encargado en turno o técnico acuerda con el usuario la fecha y hora para dar el servicio de mantenimiento preventivo a su equipo.

Se ejecuta el servicio y se llena un reporte de fallas y servicios F02PDA16 y lo firma el usuario y el técnico. Este reporte será resguardado por el Coordinador de Tecnologías de Información.

Mantenimiento Correctivo

Elaboró LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	Revisó M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la dirección	Aprobó M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General
--	--	---

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA16..01</i>
	Servicios de Cómputo e Informática	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 3 de 4</i>	

En caso de fallas el usuario informa a los técnicos, estos realizan una visita de diagnóstico y proceden a llenar un reporte de fallas y servicios F02PDA16.

En caso de que la falla pueda ser corregida por ellos mismo, llevarán el equipo al área correspondiente para realizar la reparación, esta información se registra en el mismo formato.

Cuando los equipos presenten fallas que no puedan ser resueltas en la institución el Coordinador de Tecnologías de Información solicita de acuerdo al procedimiento PDA20 y se procederá a solucionar el problema con proveedores externos.

Instalación de equipo

Cuando se ha adquirido equipo nuevo o se modifica la distribución de los existentes el área responsable del equipo solicita por escrito al Coordinador de Tecnologías de Información la asistencia para su instalación a través de el reporte de fallas y servicios F02PDA16.

Instalación de software

Cuando se requiera la instalación de software para un curso, materia, taller o proyecto el área solicitante deberá hacerlo por escrito al menos con 2 días de anticipación.

En los casos en que se requiera para áreas de trabajo el solicitante hará llegar verbalmente su requerimiento y una vez efectuado el servicio se elabora el reporte de fallas y servicios F02PDA16.

Cuando se detecta la necesidad de un software que no este disponible en la institución el área interesada procederá a solicitarlo de acuerdo a PDA20.

6.3 ASISTENCIA A USUARIOS

Problemas de operación

Cuando los usuarios tienen dificultades en el manejo de los recursos tecnológicos solicita verbalmente al técnico en turno que le de las instrucciones para resolverlo.

El usuario verbalmente le explica al encargado en turno ó técnico, sobre el problema que tiene en ese momento, el técnico ó encargado va inmediatamente a proporcionar ayuda, de estos tipos de asistencia no se generan reportes.

Acceso a recursos tecnológicos

Cuando se requiera el acceso a chat, correo institucional, internet, páginas restringidas u otro servicio que requiera cuentas de usuario el solicitante elabora una Solicitud de cuentas de usuario F03PDA16 que debe contener el requerimiento y la justificación, esta solicitud deberá ser firmada de Visto

Elaboró	Revisó	Aprobó
LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General

	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE CAJEME DOCUMENTO DEL SISTEMA DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO	Clave:	<i>PDA16..01</i>
	Servicios de Cómputo e Informática	Emisión:	<i>30 de Noviembre de 2005</i>
Hoja		<i>Página 4 de 4</i>	

Bueno por el Jefe inmediato y entregada al Coordinador de Tecnologías de Información. Este último realizará las acciones necesarias para dar el servicio, si la justificación está relacionada con objetivos institucionales.

6.4 APOYO EN EVENTOS

Cuando a través del procedimiento de operación académica PDA18 se requiere el uso de proyector de video, equipo de cómputo, servicios de internet o red interna se efectúa de acuerdo a programa el cual es impreso diariamente para cumplir con la operación.

7.- REGISTROS:

Los registros que se generarán por la aplicación del presente procedimiento y que por lo tanto requieren ser controlados son los siguientes:

- 7.1 Programa de Mantenimiento de Equipos de Cómputo
- 7.2 Reporte de fallas y servicios
- 7.3 Solicitud para programar clases, cursos, talleres o proyectos
- 7.4 Solicitud de acceso a recursos tecnológicos

8.- ANEXOS:

- 8.1 D01PDA16 Diagrama de Flujo del Procedimiento
- 8.2 F01PDA16 Programa de Mantenimiento de Equipos de Cómputo
- 8.3 F02PDA16 Reporte de fallas y servicios
- 8.4 F03PDA16 Solicitud de cuentas de usuarios

Elaboró	Revisó	Aprobó
LIC. HUMBERTO EDUARDO SÁNCHEZ Desarrollo de Sistemas	M.I. GUADALUPE VÁSQUEZ CHÁVEZ Representante de la dirección	M. I. SERGIO PABLO MARISCAL A. Dirección General