

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
CENTRO UNIVERSITARIO DE LOS ALTOS
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA EL APRENDIZAJE



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA DE SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS**

Realizó: Ing. Roberto Plascencia Jiménez
Mtro. Ulises Dávalos Guzmán



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Directorio del Centro Universitario de los Altos

Dr. Ricardo Villanueva Lomelí

Rectoría General

Mtra. Karla Alejandrina Planter Pérez

Rectoría del Centro Universitario de los Altos

Dr. Antonio Ponce Rojo

Secretaría Académica

Mtro. Francisco Javier Romero Mena

Secretaría Administrativa

Dr. Sergio Sánchez Enríquez

División de Ciencias Biomédicas

Dra. Patricia Noemí Vargas Becerra

Departamento de Ciencias de la Salud

Dr. Jaime Briseño Ramírez

Departamento de Clínicas

Mtro. Fernando Falcón López

División de Ciencias Sociales y de la Cultura

Dr. Javier Eugenio García De Alba Verduzco

División de Ciencias Agropecuarias e Ingenierías

Dr. Francisco Partida Hoy

Departamento de Estudios Organizacionales

Dra. Blanca Catalina Ramírez Hernández

Departamento de Ciencias Pecuarias y Agrícolas

Dr. Sergio Franco Casillas

Departamento de ingenierías



Índice:

I.-	Presentación	1
II.-	Elementos constitutivos de la clínica de servicios mantenimiento de computadoras	2
	1) Misión	2
	2) Visión	2
	3) Objetivo	2
III.-	Organigrama del laboratorio	3
IV.-	Funciones del Jefe de Departamento	4
V.-	Funciones del responsable del laboratorio	7
VI.-	Funciones del auxiliar del laboratorio	10
VII.-	Reglamento interno del laboratorio de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras	11
	Profesores	13
	Alumnos	13
VIII.-	Inventario 2012A	19
IX.-	Normas a las que se apegan el funcionamiento de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras	20
X	Anexos	21
	Índice de anexos	21



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Índice de tablas

Tabla		Página
1.1	Requerimientos que se incorporarán en el 2012A	17
1.2	Tabla de costo simbólico por servicio	18
1.3	Inventario 2012A.	19
1.4	Bitácora de mantenimiento	22



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

I. Presentación

La clínica de servicios de mantenimiento de computadoras se encuentra adscrita al Departamento de Estudios Organizacionales y atienden a toda la comunidad universitaria: alumnos, personal administrativo, académico y operativo.

En sus instalaciones se dispone de un área: mantenimiento de computadoras, el cual es de usos múltiples, es decir se desarrollan servicios de prevención, mantenimiento, y diversos servicios.

Está a cargo de un académico nombrado por el Colegio Departamental quien es el responsable de los espacios, su equipo, mobiliario, materiales y tiene un auxiliar a su cargo.

Funciona la clínica de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 16:00 p.m. horas para recepción y servicio de equipos.

Su operación depende de recursos subsidiados por la Universidad de Guadalajara, los que permiten la disposición de materiales y equipo para la realización de las diferentes prácticas; además se disponen de recursos PIFI, que permiten la adquisición de equipos especializados y actualizados, con lo que se favorece el desarrollo de las diferentes asignaturas.

CUAltos tiene como reglamentación en el recinto, los propuestos por la Unidad de Cómputo y algunos reglamentos de operación del Laboratorio de Sistemas Digitales y Redes ya que en sus procedimientos y servicios se utilizan fundamentos básicos de operación requeridos para el correcto funcionamiento de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.

Debido a lo anterior, los reglamentos y procedimientos de los Laboratorios del CUAltos serán los lineamientos que regirán a la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras y es prudente hacer mención que el CUALTOS rige este recinto mediante estos reglamentos con la justa y correcta justificación del ser una clínica que, en su significado literal, trata de manera puntual el diagnóstico, mantenimiento y reparación de los equipos de cómputo para su correcto funcionamiento. Así pues, ésta funge ante la Universidad de Guadalajara como laboratorio en el cuál se realizan trabajos de carácter científico o técnico. el cuál, se encuentra en un centro de enseñanza donde los alumnos destinados a atenderla se entrenarán en la práctica supervisados a través del programa de servicio social para atender a la comunidad que pertenece al CUALTOS.



II. Elementos constitutivos de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.

1) Misión

Propiciar procesos de enseñanza–aprendizaje, teórico-prácticos a través de sus recursos humanos, materiales, físicos y tecnológicos, en las áreas de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras, con alta calidad para los alumnos de la Licenciatura en Ingeniería en Computación y de cualquier carrera del CUAltos que lo requiera, con el fin de formar profesionales competitivos en las áreas de la computación.

2) Visión al 2019

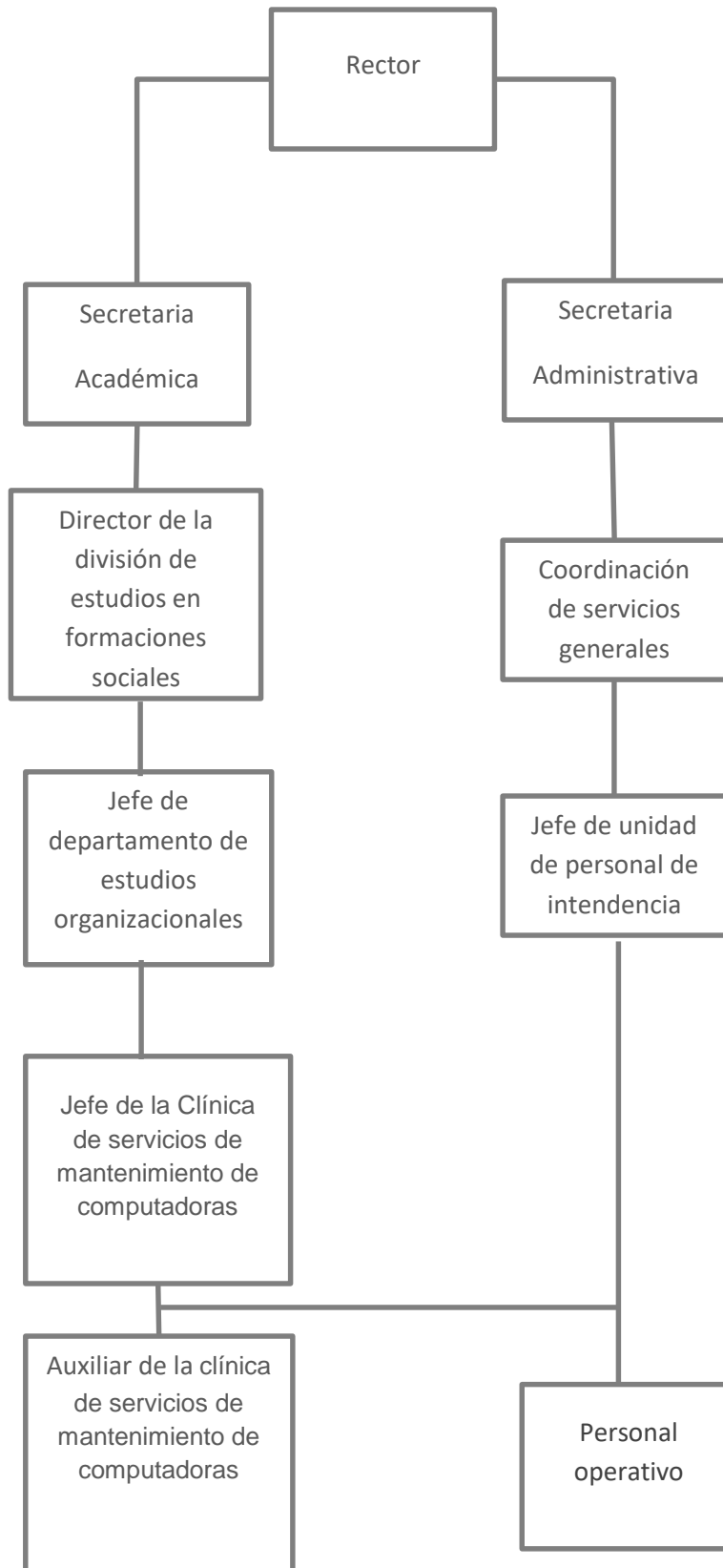
La clínica de servicios de mantenimiento de computadoras está a la vanguardia en recursos tecnológicos y materiales didácticos, que permiten al CUAltos y al Departamento de Estudios Organizacionales, ser competitivos con otras instituciones educativas a nivel regional para atender a los diferentes sectores de población que componen nuestra comunidad universitaria dando un servicio de calidad en el mantenimiento de computadoras para que se pueda desempeñar de manera puntual y de calidad las actividades de investigación, actividades administrativas, actividades de docencia, actividades de estudio y al mismo tiempo llegar a ser un centro autosustentable.

3) Objetivo

Contribuir en la formación académica de la comunidad universitaria de CUAltos, mediante servicios de mantenimiento de equipos de cómputo, así esto permite complementar los aprendizajes teóricos y prácticos de los alumnos, académicos y administrativos, para consolidar sus competencias en el área de ciencias de la computación proporcionándoles la capacitación necesaria para poder solventar los retos que enfrentaran en su formación como personas éticas y profesionales.



III. Organigrama del laboratorio





UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

IV. Funciones del Jefe de Departamento

Se citan conforme a:

Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara Título Quinto:

1. De Los Órganos de Gobierno y Autoridades de los Centros Universitarios

1. Capítulo VIII: De los Jefes de Departamento.

Artículo 66. Los Jefes de Departamento serán los responsables del desempeño de las labores académicas en sus respectivas unidades.

Para ser Jefe de Departamento será requisito ser profesor de carrera adscrito con categoría de titular, o de la máxima categoría académica existente en la plantilla del mismo.

Artículo 67. Los Jefes de Departamento serán designados por el Director de la División a la cual pertenezcan, de la terna que en cada caso proponga el Consejo Divisional. Durarán en sus cargos tres años, contados a partir del treinta y uno de mayo del año en que inicie funciones el Rector General, y podrán ser reelectos en forma indefinida.

La designación de Jefes de Departamento se realizará cada tres años, o antes, si se presentare una vacante.

Las atribuciones de los Jefes de Departamento se establecerán en el Estatuto General y en el Estatuto Orgánico del Centro respectivo.

Estatuto General de la Universidad de Guadalajara

2. Título cuarto

3. Del gobierno y administración de los centros universitarios

1. Capítulo VIII ♦ De los departamentos

Artículo 143. Los Departamentos se definen en los términos del artículo 23 fracción II de la Ley Orgánica de la Universidad. Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 13 del presente Estatuto General, los Departamentos se constituyen por los siguientes órganos y elementos:

- I. El Colegio Departamental;
- II. La Jefatura del Departamento; y
- III. El personal académico.

Apartado B



De los Jefes de Departamento

Artículo 146. El perfil de funciones del Jefe de Departamento, así como el procedimiento y requisitos de designación y la duración del cargo, se regulan en los términos de los artículos 66 y 67 de la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara.

Artículo 147. Los Jefes de Departamento son los representantes de sus respectivas instancias. Además de las señaladas por el artículo 66 de la Ley Orgánica, sus atribuciones y funciones serán las siguientes:

- I. Ser miembro con voz y voto del Colegio Departamental y del Consejo Divisional;
 - II. Convocar y presidir el Colegio Departamental y tener voto de calidad en sus decisiones, así como ejecutar sus acuerdos;
 - III. Administrar los recursos financieros asignado al Departamento y vigilar su aplicación;
 - IV. Dirigir la operación de los programas académicos del Departamento
 - V. Presentar al Consejo Divisional las propuestas de programas de desarrollo del Departamento, previa aprobación por el Colegio Departamental;
 - VI. Designa a los responsables de las Unidades constituyentes del Departamento, de entre las ternas propuestas por los académicos adscritos;
 - VII. Rendir un informe anual de labores al Colegio Departamental;
 - VIII. Proponer la asignación, en los términos de la normatividad aplicable de los profesores que impartirá en cada una de las asignaturas bajo la responsabilidad del Departamento; asignando en consecuencia, las labores previstas en lo programa académicos, de conformidad con el perfil laboral correspondiente a su nombramiento o contrato;
 - IX. Requerir del personal adscrito al Departamento los informes de labores en tiempo y forma
 - X. Coordinar las labores de investigación, docencia y difusión llevadas a cabo por el personal del Departamento;
 - XI. Informar sobre los acuerdos aprobados en las reuniones de trabajo del Colegio Departamental;
 - XII. Gestionar ante la División, los apoyos necesarios para la ejecución de los programas académicos del Departamento;
 - XIII. Concede licencia en lo económico al personal del Departamento, en los términos establecidos en la normatividad vigente;
-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

XIV. Autorizar con su firma la correspondencia oficial del Departamento, y

XV. Las demás previstas por la normatividad aplicable.

Artículo 148 En ausencias temporales menores a dos meses de los Jefes de departamento, el Director de la División designará a un sustituto del personal académico pertenecientes al Departamento que acredite los requisitos necesarios para ser nombrado Jefe. En las ausencias mayores a dos meses y en las definitivas se hará nueva designación.

Artículo 149 La organización y funcionamiento de las Unidades del Departamento serán reguladas por los respectivos Estatutos Orgánicos de los Centros.

Estatuto Orgánico del Centro Universitario de los Altos:

2. Capítulo sexto

3. De los departamentos

Artículo 47. Los Departamentos se registrarán de conformidad con lo establecido en los capítulos VII y VIII del Título Quinto de la Ley Orgánica, así como el capítulo VIII del Título Cuarto del Estatuto General de esta Casa de Estudios.

Artículo 48. Los Departamentos del Centro Universitario, contarán con Academias, Institutos, Centros de Investigación y Laboratorios, de conformidad en lo establecido en los artículos 13, 14, 15, 16 y 17 del Estatuto General.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

V. Funciones del responsable del laboratorio

Se citan de acuerdo a:

Estatuto general de la Universidad de Guadalajara

4. Título primero
5. De la personalidad, fines y estructura de la Universidad de Guadalajara
6. Capítulo II

De la estructura orgánica de la Universidad

Apartado A

De los Centros Universitarios

Artículo 16. Se define como Laboratorio a la unidad departamental que realiza funciones de apoyo a la investigación, docencia o difusión. En todo caso, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- I. Contar con una plantilla académica, de cuyos miembros uno al menos, tenga la categoría de asociado;
- II. Cumplir funciones especializadas de apoyo al Departamento en forma sistemática;
- III. Contar con instrumentos de planeación, programación, presupuesto y evaluación de sus programas; y
- IV. Contar con los recursos financieros necesarios para su funcionamiento.

Estatuto orgánico del Centro Universitario de los Altos

7. Capítulo Sexto
8. Apartado cuarto • De los laboratorios

Artículo 64. Son requisitos para ser designado Jefe de un Laboratorio, los siguientes:

- I. Ser profesor de carrera de tiempo completo, y
- II. Ser de reconocida capacidad académica en el objeto de estudio del Laboratorio.

Artículo 65. Los Jefes de los Laboratorios, durarán en su cargo tres años, contados a partir de los treinta días siguientes en que hubiera sido designado el Rector del Centro Universitario.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Artículo 66. Son atribuciones y funciones de los Jefes de Laboratorios, las siguientes:

II. Vigilar el cumplimiento de la normatividad universitaria en su ámbito de competencia;

III. Promover el adecuado y eficiente desarrollo del Laboratorio.

IV. Proporcionar información, asesoría y apoyo técnico que le sean solicitados por el conducto del Jefe del Departamento.

V. Integrar e programa de actividades del Laboratorio.

VI. Aportar los elementos necesarios para la formulación del Programa Operativo.

VII. Llevar a cabo el seguimiento de las actividades programadas, ejecutar los acuerdos del Laboratorio e informar por escrito lo conducente al Jefe del Departamento;

VIII. Establecer comunicación permanente con los o Directores de las demás unidades departamentales, con el objeto de mejorar sus actividades; y

IX. Las demás que le asigne la normatividad aplicable.

Además de:

1. Entregar el plan de trabajo al jefe de departamento, antes de iniciar cada semestre.

2. Entregar al jefe de departamento, el informe de actividades en correlación con el plan de trabajo respectivo, al final del semestre.

3. Entregar al jefe de departamento, el informe de actividades del personal a su cargo.

4. Participar en la aprobación de los planes e informes en el Colegio Departamental.

5. Asistir a las reuniones de academia correspondientes y a las del Colegio Departamental de estudios organizacionales.

6. Supervisar todas las actividades del personal a su cargo.

7. Mantener las instalaciones en buen estado.

8. Elaborar oportunamente el reporte para dar mantenimiento preventivo al equipo.

9. Reportar las instalaciones o equipos que se encuentren en mal estado.

10. Conocer, manejar y hacer cumplir el manual de procedimientos.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

11. Solicitar cada semestre en tiempo y forma, las requisiciones de material y equipo de acuerdo al Plan de Desarrollo del Centro (PDC) y al proyecto operativo P3E anual.
 12. Revisar el inventario y mantenerlo actualizado cada que llegue equipo nuevo.
 13. Mantener al día las bitácoras de equipos.
 14. Disponer de una bitácora para firmas de los profesores, o personal administrativo ajeno al responsable que ejerza una función ajena a las estipuladas en este reglamento.
 15. Entregar un informe de las funciones realizadas, al jefe del departamento al final del ciclo escolar.
-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

VI. Funciones del auxiliar de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras

- 1- Preparar oportunamente el material para los servicios que se realizan en la clínica.
 - 2- Vigilar que los maestros y personal administrativo firmen la bitácora después de realizar alguna función dentro del recinto.
 - 3- Hacer la relación de cada uno de los equipos y las condiciones en que se encuentran en el laboratorio, al inicio de cada semestre y entregarla al responsable de la clínica, en forma oportuna.
 - 4- Acomodar el material que llega del almacén, bajo la supervisión del responsable de la clínica.
 - 5.- Anexar al inventario el equipo nuevo, bajo la supervisión del responsable de la clínica.
 - 6- Realizar inventario general, cada semestre, bajo la supervisión del responsable de la clínica.
 - 7- Participar en la elaboración semestral del informe de los servicios que se realizan en la clínica.
 - 8- Participar en la requisición de material y suministros faltante para el siguiente semestre de la clínica.
 - 9.-Participar en la planeación del siguiente semestre.
-



VII. Reglamento interno de la clínica de servicios mantenimiento de computadoras

El presente reglamento se establece para garantizar el uso adecuado de los equipos

1. Para poder tener acceso a la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras deberá contarse con la credencial de cómputo vigente, en caso de no tenerla puede solicitarla a la brevedad posible en la administración de cómputo.
 2. Los equipos instalados en la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras serán utilizados únicamente para la realización de servicios, investigaciones de problemas prácticos y mantenimientos que tengan que ver con el desarrollo académico administrativo del Centro Universitario de los Altos (CUALTOS).
 3. A los alumnos que sean sorprendidos viendo páginas pornográficas se les levantará un acta administrativa que será turnada a la Comisión de Responsabilidades del Centro Universitario, siendo ésta la que determine la sanción a la que el alumno será sujeto.
 4. Al alumno que se sorprenda robando algún componente de las computadoras (equipo electrónico, tarjetas programables, mouse, memorias, etc.) o causando algún daño físico a éstas, se le levantará un acta administrativa que será turnada a la Comisión de Responsabilidades del Centro Universitario de los Altos, siendo ésta la que determine la sanción a la que el alumno será sujeto que puede ser desde un día de suspensión hasta la baja definitiva de la carrera.
 5. El alumno que detecte alguna anomalía en el funcionamiento del equipo que pertenece a la clínica deberá avisar inmediatamente al responsable de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.
 6. Queda estrictamente prohibido introducir e ingerir alimentos o bebidas a la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.
 7. Las NOM (Norma Oficial Mexicana) serán aplicadas dentro del espacio de la clínica de servicios de mantenimiento de computadora manteniéndose todo el tiempo con bata dentro del laboratorio y la pulsera antiestática conectada antes de cada servicio.
 8. Se deberá seguir al pie de la letra el procedimiento de operación en los siguientes casos:
 - a) En el caso de recepción de equipo: el encargado en turno en la clínica deberá levantar un reporte de condiciones de equipo, lista de componentes firmado por el usuario, así como las observaciones que se crean pertinentes para la reparación y/o mantenimiento del equipo.
-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

- b) En caso de entrega de equipo: se verificará si las observaciones que se hicieron en la clínica fueron solventadas en caso contrarias deberán ser plasmados los inconvenientes de la reparación y/o mantenimiento del equipo para su entrega al usuario en un reporte y ser firmado por ambas partes.
 - c) Se deberá pedir asesoría de los prestadores de servicio en cada caso de asistencia a equipo y reportar los avances al responsable del laboratorio.
 - d) En el caso de algún desperfecto ocasionado por la clínica de mantenimiento de computadoras: se deberá recurrir al responsable de la clínica para levantar un reporte de daño a equipo particular el cuál pasará al jefe de departamento en turno para que se determine su reintegración al usuario por el CUAltos, así como se deslinda la responsabilidad del prestador de servicio y el responsable de la clínica de servicios de mantenimiento los cuales no pagarán por los daños ocasionados.
 - e) En caso de algún desperfecto en la información manejada (perdida de información, robo o extravío): el CUALTOS, el responsable y demás personal de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras no se hace responsable de este tipo de cuestiones así pues el usuario debe leer ésta cláusula ya que está bajo su criterio el uso de este servicio.
 - f) Debe entenderse que las responsabilidades de la Unidad de Computo (CTA) no dejará de hacer sus funciones a la parte administrativa y docente así pues la clínica no invadirá responsabilidades de esta como instalación de redes, multimedia, servicio a servidores y demás servicios que presta actualmente este recinto.
 - g) La clínica de servicios de mantenimiento de computadoras no es responsable por asaltos dentro de la institución de CUALTOS ni de equipo de usuarios de este servicio así pues el usuario deberá leer esta cláusula para su información y decisión de adquirir este servicio.
-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Proceso de control de ingresos.

Se cuenta con un formato pre impreso para el control de ingresos propios generados por concepto de:

Formateo con respaldo.

Formateo sin respaldo.

Instalación de Office.

Instalación de antivirus.

Instalación de programas.

Reparación de cargadores.

Limpieza general del equipo.

Servicios Básicos.

1. Este formato se llena por día, se anota la fecha correspondiente y cada que se genera un ingreso de dinero se escribe en la casilla correspondiente.
 2. A finalizar el día se hace un recuento de la cantidad de servicios que se prestaron y se anotan en una bitácora.
 3. Normalmente se deja un fondo de \$100 en monedas, cantidad que se utiliza para dar cambio.
 4. Si al finalizar del día queda dinero extra además de los \$100 antes mencionados este se ingresa como si fuera de servicios de mantenimiento quedarán a la espera y se anexarán al dinero total de servicios de mantenimiento, así pues, se reportarán y entregarán los ingresos al CUALTOS.
 5. Si se necesita algún equipo extra al que se tiene en la clínica de servicios mantenimiento de computadoras el responsable podrá proponer e incorporar bajo la supervisión del Jefe de Departamento de Estudios Organizacionales la incorporación con propios ingresos generados, formulando un documento probatorio con factura del equipo o material requerido para su funcionamiento.
-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Proceso de control de equipos.

1. Para asegurar que los equipos que pertenecen a la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras están dentro de la misma cada treinta días se realiza un inventario de control en el que se verifica que el equipo se encuentre en el área de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.
2. En caso de que no se encuentre el equipo se busca si este no fue reasignado por la autoridad competente en caso contrario se levanta un reporte de robo que será entregado al jefe de departamento.
3. Una vez terminada la jornada los alumnos que prestan el servicio deberán apagar las computadoras y reguladores.

Para profesores:

1. De acuerdo a la programación entregada, el responsable de la clínica solicitará con oportunidad los insumos requeridos en los servicios.
2. Los servicios a los equipos que no sean programadas oportunamente, se sujetarán a la disponibilidad de espacios, materiales y a los recursos humanos que tenga a disposición la clínica.
3. Deberá entrar con bata azul de manga larga o vestimenta formal, limpia y puesta, así como una pulsera antiestática. Debe permanecer con la bata puesta dentro del laboratorio, durante todo el proceso de servicio.
4. Se encargará de organizar la entrega limpia y en las mismas condiciones en que recibió los espacios y el equipo.
5. Está prohibido que los profesores y alumnos soliciten cualquier tipo de aportación económica que no esté contemplado en este reglamento.
6. Cualquier situación no señalada anteriormente, se resolverá con las instancias establecidas en la normatividad universitaria, de acuerdo al caso.

b) Para alumnos:

1. En el caso de ser prestador de servicio entrarás con bata azul de manga larga, limpia y puesta, así como una pulsera antiestática. Debes permanecer con la bata puesta dentro de la clínica, durante todo el proceso de mantenimiento y/o servicio.
 2. Mostrar siempre respeto hacia los demás.
 3. Queda estrictamente prohibido que se introduzcan alimentos o bebidas y fumar dentro del laboratorio.
-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

4. No se debe masticar chicle dentro de la clínica.
5. Es la responsabilidad del alumno revisar en el manual de procedimientos, el material necesario para el servicio, ya que sin él no podrás realizarlo, lo que implicará un desajuste y una llamada de atención.
6. Los servicios que no se realicen por falta de material que la clínica debiera de proporcionar, debido a demoras atribuibles a la institución, se programarán nuevamente con acuerdo del responsable de la clínica.
7. Los servicios que no se realicen el día y a la hora señaladas para cada solicitante, por ausentismo injustificado de los alumnos o del responsable, sólo se volverán a programar cuando exista posibilidad, sin demora del resto de los servicios.
8. Al terminar cada actividad, se deberá entregar al responsable o auxiliar de la clínica el espacio, equipo y material de trabajo en perfectas condiciones funcionales y de aseo.
9. Todo material dañado lo repondrá el alumno (perteneciente a la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras).
10. Se debe lavar las manos antes de iniciar y al terminar el servicio.
11. No mover los equipos sin autorización.
12. Reportar los accidentes y lesiones que ocurran en el transcurso de las prácticas, al profesor y/o al responsable de la clínica.
13. Dejar los bancos acomodados en el lugar definido para ello.
14. No cambiar de mesa sin autorización del responsable.
15. El incumplimiento del reglamento podrá redundar en sanciones, dependiendo de la gravedad de la falta podrá ser turnado a la Comisión de Responsabilidades y Sanciones que compete:
 1. Llamada de atención por el personal docente
 2. Llamada de atención por parte del encargado de la clínica
 3. Cualquier problema de tipo administrativo o docente que surja dentro de algún grupo, se buscará la solución dialogando con el profesor o coordinador de carrera.

Nota:



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Los anteriores reglamentos y procedimientos del laboratorio fueron tomados y algunos adaptados de la Unidad de Cómputo y CTA, así como de los laboratorios que operan actualmente en el CUALTOS.

Programa de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.

Introducción.

En la actualidad la mayoría de la comunidad del CUALTOS cuenta con un equipo de cómputo, este requiere del mantenimiento adecuado para su funcionamiento, por lo que se propone el crear un espacio en el cual se ofrezcan servicios de este tipo a bajo costo, además que los alumnos de la carrera de Ing. en computación puedan aplicar los conocimientos adquiridos principalmente en las materias de arquitectura de computadoras y sistemas operativos.

Se considera mantenimiento de computadoras a las medidas y acciones que se toman para tener una computadora funcionando adecuadamente, sin que genere problemas o emita mensajes de errores con frecuencia.

Existen dos tipos de mantenimiento que se ofrecen:

Mantenimiento Preventivo: Aquel que se le aplica a una PC para evitar futuros errores y problemas técnicos, por ejemplo: Buscar y eliminar virus del disco duro, buscar y corregir errores lógicos y físico en el disco, desfragmentar el disco, limpiar la placa base y demás tarjetas para evitar fallas técnicas por el polvo, etc.

Mantenimiento Correctivo: Aquel que está orientado al diagnóstico y reparación del equipo cuando se presenta un problema técnico.

Este programa estará adscrito al departamento de estudios organizacionales.

El horario de servicio propuesto es el siguiente:

Lunes a viernes: 10:00 a 14:00 horas.

Objetivo

Contar con un espacio de servicio de mantenimiento de computadoras de bajo costo, en el cual los alumnos de la carrera de Ing. en computación puedan poner en práctica sus conocimientos y habilidades en apoyo de la comunidad universitaria de CUALTOS en el área de las tecnologías de información y de la comunicación.



Justificación

Una de las finalidades de la carrera de Ingeniería en computación, es que los alumnos, desarrollen habilidades y actitudes necesarias para dar solución a las necesidades informáticas de la sociedad, para ello, se requiere una clínica donde el alumno pueda llevar a cabo de forma práctica estas actividades y a la vez se brinde un servicio social a la comunidad, misma que puede llegar a ser autofinanciable al incluir costos de recuperación.

Programa de mantenimiento preventivo

La clínica de servicios de mantenimiento de computadoras ha elaborado un plan de trabajo con respecto al mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo. El cual permita prolongar la vida útil de los equipos de cómputo, impresoras, de equipos de comunicaciones y video proyectores. Así mismo, minimiza la tasa de desperfectos y aumenta la productividad de los equipos.

Durante todo el año se atienden las fallas en la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras, se realiza un mantenimiento preventivo que consiste en lo siguiente:

Mantenimiento de las computadoras de los usuarios

4. Desmontar las máquinas
 1. Se desconectan los cables de poder y los periféricos del CPU.
 2. Se retira el CPU, Monitores, Teclados y Mouse.
 5. Limpieza de polvo de partes internas del CPU.
 1. Utilizando un compresor de aire y una aspiradora se limpia profundamente las computadoras en sus partes internas, los monitores por fuera y los teclados y mouse.
 2. Se hace limpieza de las mesas donde se encuentran las computadoras.
 6. Limpieza externa de los componentes.
 1. Con el uso de franelas de algodón se limpia por fuera el CPU, teclado y mouse.
 2. Usando tela tipo microfibra se limpia la pantalla de los monitores.
 7. Montaje.
 1. Si hay modificación en la distribución de las mesas se realiza de acuerdo a lo requerido.
 2. Se acomoda su cable de poder que va a la corriente eléctrica.
 3. Se coloca el CPU, Monitores, teclado y mouse.
-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

4. Se enciende los equipos para verificar que estén correctamente conectado.
 5. Se apaga verificando su estado y se levanta el reporte correspondiente para su entrega.
 8. Formateo y configuración.
 1. Una vez que los equipos están limpios se procede al mantenimiento de software.
 2. Se realiza en la computadora una instalación limpia del sistema operativo sugerido.
 3. Se obtiene una imagen de disco y se hace un respaldo.
 4. Se hace la instalación para la entrega al usuario.
 5. Se levanta el reporte de entrega.
 9. En el caso de un período vacacional por parte de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras se avisará con una semana de anticipación y no se recibirán más equipos, así mismo se entregarán los equipos que estén dentro de ella a quienes hayan solicitado algún servicio.
 10. En el caso de robo de equipo interno, así como el equipo particular el CUALTOS es responsable de la reposición del equipo y deberá restituirlo al usuario.
 11. Instalación de software la clínica no se hace responsable por el software del usuario así pues él debe traer el software licenciado para su instalación en su equipo.
 12. No se permite el uso de software pirata.
 13. No se instala software pirata.
 14. El usuario deberá firmar una carta donde diga que el CUALTOS ni la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras no le proporcionó y no instaló software pirata.
 15. Reparación de equipo:
 1. Una vez limpiada la máquina se procede a ponerse la pulsera antiestática y conectarla a tierra.
 2. Abrir las puertas laterales de la computadora o en su defecto las puertas posteriores de la laptop.
 3. Se procede a hacer un chequeo visual, así como separación de partes y organización de las mismas.
 4. Se procede a checar el hardware parte por parte de acuerdo a su problema.
 5. Se diagnostica y se hace el reporte para el usuario.
 6. No se hacen integraciones de equipo ni se vende ningún componente de esta índole para el uso de ningún equipo particular ni que pertenezca a la clínica.
-



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Tabla 1.1. Requerimientos que se incorporarán en ciclo 2016-B

Infraestructura.	Consumibles
Kit Desarmador 30 puntas para reparar celulares	CDS
Pinza de corte angular	DVDS
Pistola de calor	Hojas
	Cinchos
	Pasta térmica

Tabla 1.2. Tabla de costo simbólico por servicio.

Tabla de costo simbólico	
Servicio	Precio en pesos
Formateo con respaldo	\$150.00
Formateo sin respaldo	\$120.00
Instalación de Office	\$60.00
Instalación de programas	\$60.00
Reparación de cargadores	\$60.00
Limpieza general del equipo	\$60.00
Servicios Básicos	\$60.00



VIII. Inventario 2016-A

A continuación, se presenta una lista de equipo que se encuentra en la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.

Tabla 1.3 Inventario 2016-A.

Número de piezas en existencia.	Número de identificación	Descripción del equipo	Modelo	Número de serie
1	1	Multitester digital profesional auto rango.	MUL 285	P1232337306 11
1	1	Estuche de herramienta para cableado electrónico	JTK-34	2065119-00
1	2	Estuche de herramienta para cableado electrónico	JTK-34	2065119-00
1	3	Estuche de herramienta para cableado electrónico	JTK-34	2065119-00
1	1	CPU	HP COMPAQ 8100 elite SFF PC	AY032AV#28 4
1	1	CPU	HP xw 4400 Workstation	2UA7321FC8
1	1	CPU	HP xw 4400 Workstation	
1	1	Impresora HP Leser jet	HP Leser jet MPF	
1	1	Disco duro	IOMEGA EGO	D5AB19AAFT



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

1	1	Tira de 10 contactos con switch	Electrotec	
1	2	Tira de 10 contactos con switch	Electrotec	
1	1	Compresor de Aire de 3 gal a 1.5hp	Devil Biss proair II (PAFAC153-2)	20610569021
1	1	Aspiradora y succionadora	Koblenz powerVac	ASP-01

Número de piezas en existencia.	Número de identificación	Descripción del equipo	Modelo	Número de serie
1	1	Monitor a color de diodos emisores de luz (LED)	E2243fw	AQYCA9A002407
1	2	Monitor a color de diodos emisores de luz (LED)	E2243fw	AQYCA9A002411
1	3	Monitor a color de diodos emisores de luz (LED)	E2243fw	AQYCA9A002415



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

IX. Normas a las que se apega el funcionamiento de la clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.

Norma Oficial Mexicana

NOM-022-STPS-2008

Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciónes de seguridad.

NOM-127-SCFI-1999

Instrumentos de medición - Medidores multifunción para sistemas eléctricos - Especificaciones y métodos de prueba.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CLÍNICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

X. Anexos

Comprobante de Pago de la Clínica de servicios de mantenimiento de computadoras.

El formato se utiliza como comprobante de pago se imprimirá en media carta,



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA EL APRENDIZAJE
CLINICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Folio

COMPROBANTE DE PAGO

NOMBRE COMPLETO _____
CELULAR _____

ALUMNO
CÓDIGO _____ CARRERA _____ SEMESTRE _____

PERSONAL UDEG
CÓDIGO _____ ACADÉMICO ADMINISTRATIVO
Equipo PERSONAL UDEG PROMEP ID EQUIPO _____
CON COSTO SIN COSTO SIN COSTO

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO
Laptop Contraseña _____
Usb Marca _____
Cargador Modelo _____
Otro
Especifique _____
FECHA DE RECEPCIÓN _____ FECHA DE ENTREGA _____
DÍA MES AÑO DÍA MES AÑO
REALIZÓ _____

SERVICIO
Formateo con respaldo \$150 Revisión de equipo \$60
Formateo sin respaldo \$120 Limpieza general (software) \$60 MONTO A PAGAR
Instalación de Office \$60 Servicios básicos \$60 \$ _____
Instalación de programa \$60 Otro

Exento de toda responsabilidad al Centro Universitario de los Altos por el software instalado en mi equipo de cómputo, ya que proporciono dicho software para el correcto funcionamiento.

Firma del solicitante



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍAS PARA EL APRENDIZAJE
CLINICA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS

Folio

COMPROBANTE DE PAGO

NOMBRE COMPLETO _____
CELULAR _____

ALUMNO
CÓDIGO _____ CARRERA _____ SEMESTRE _____

PERSONAL UDEG
CÓDIGO _____ ACADÉMICO ADMINISTRATIVO
Equipo PERSONAL UDEG PROMEP ID EQUIPO _____
CON COSTO SIN COSTO SIN COSTO

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO
Laptop Contraseña _____
Usb Marca _____
Cargador Modelo _____
Otro
Especifique _____
FECHA DE RECEPCIÓN _____ FECHA DE ENTREGA _____
DÍA MES AÑO DÍA MES AÑO
REALIZÓ _____

SERVICIO
Formateo con respaldo \$150 Revisión de equipo \$60
Formateo sin respaldo \$120 Limpieza general (software) \$60 MONTO A PAGAR
Instalación de Office \$60 Servicios básicos \$60 \$ _____
Instalación de programa \$60 Otro

Exento de toda responsabilidad al Centro Universitario de los Altos por el software instalado en mi equipo de cómputo, ya que proporciono dicho software para el correcto funcionamiento.

Firma del solicitante

debidamente foliado y revisado por la Contraloría, original para el usuario, copia rosa Finanzas y copia Azul CTA (control interno).

Horario de recepción y entrega de equipos: 08:00 a.m. a 16:00 p.m. de lunes a viernes.

