



**FACULTAD DE QUÍMICA
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA
CENTRO DE INFORMÁTICA
Salas de Informática y Computo para Alumnos
(SICA)**

Plan de Trabajo Salas de Informática y Cómputo para Alumnos

Objetivo

El presente documento tiene como objetivo establecer un Plan de Trabajo para los integrantes del equipo de Soporte Técnico y apoyo de las 5 salas de cómputo de la Facultad de Química, a partir de la definición de roles y responsabilidades. Esto con el fin de cumplir con las actividades relacionadas con las salas de cómputo en el horario de servicio de lunes a viernes de 7:00 AM a 9:00 PM y sábados de 7:00 a 2:00 PM

Definición de Funciones

En las Salas de Computo existen las siguientes funciones

1.- ASESOR

Las funciones de los asesores son las siguientes

ASESORES

Conocen y respetan el reglamento interno de SICA.
Mostrar disponibilidad, iniciativa ,cordialidad
Asistir puntualmente al horario de servicio y en SICA correspondiente.
Los asesores que tengan servicio a las 7:00 am encenderán los equipos de cada sala. Revisando que todos estén en buen funcionamiento. Así mismo encender y revisar las impresoras.
Se registrará cualquier desperfecto técnico encontrado en alguna máquina en la página
Tendrán que revisar la agenda en la liga http://informatica.fquim.unam.mx/sicas/
Ejemplo Agenda de SICA's del 13,14 y 15 de abril del año en curso

equipo que se le ha asignado
Controlar, y administrar el tiempo que pasan los alumnos en los equipo (sólo en caso de sobre cupo)
Al momento de devolver la credencial del usuario, verificar los datos del mismo leyendo en voz alta el nombre de éste.
Auxiliar a los usuarios ante alguna duda o inconveniente (relacionado a la ofimática)
Si el usuario no devuelve o pierde la tarjeta del equipo asignado, hacerle saber la multa correspondiente.
Revisa la fecha y página en la que está registrando a los usuarios.
Tener habilitado el CIBER y lo usar óptimamente (bloqueando los equipos que no se usan y activando los que presta marcando el tiempo de préstamo).
Informa a los usuarios, previo a la realización de un curso, el tiempo en el que deben desalojar la sala.
Atender las quejas y/o comentarios de los usuarios con respecto a su equipo y asignarle a un tercero para que lo resuelva.
Registrar adecuada y oportunamente los objetos perdidos(Entregar a algún administrador o al jefe de área).
Hacer la correcta devolución de los objetos perdidos (de preferencia en presencia de un administrador).
ÁREA DE IMPRESIONES
Encender la impresora y revisar suministros
Controlar la máquina central de impresiones
Estar atento a los usuarios que necesitan el servicio evitando distraerse en actividades personales.
Acomodar vales de impresión
Revisar que el vale que recibe de los alumnos sea específicamente de impresiones y revisar la cantidad de las mismas.
Preguntar siempre al usuario la procedencia y nombre del archivo a imprimir.
Informar al usuario que la impresión de imágenes con exceso de tóner se cobran al doble.
Vigilar que los usuarios usen adecuadamente las instalaciones de SICA
Atender las quejas y/o comentarios de los usuarios con respecto a sus documentos a imprimir y asignarle a un tercero para que lo resuelva.
Procurar las condiciones de la Sala(Temperatura, Limpieza, Ruido, personal externo a la Facultad)

ACTIVIDADES TERCEROS
Auxiliar a los profesores en la supervisión de los alumnos en exámenes ordinarios
Auxiliar a los profesores en la supervisión de los alumnos en exámenes parciales
Auxiliar a los profesores en la supervisión de los alumnos en exámenes extraordinarios
Auxiliar a los profesores en la supervisión de los alumnos en exámenes Departamentales
Auxiliar a los profesores en Rutinas de su clase (pasar asistencia, recoger exámenes, tareas, y entregarlas en los lugares indicados)
Reportar cualquier incidente ocurrido durante estos cursos, exámenes, etc.
Vigilar el adecuado uso del mobiliario y el equipo de computo
Vigilar que los alumnos que utilicen la sala no ingieran alimentos, ni tengan botellas de agua, refresco o té en la mesa en donde se encuentre un equipo de computo
Calificar el desempeño de los administradores
Supervisar que todos los integrantes de SICA cumplan con su horario
Imprimir las estadísticas de dispositivo
Mantener ordenadas las instalaciones de SICA
Limpiar y aspirar los equipos de SICA
Etiquetar los equipos de SICA para optimizar la ubicación de los usuarios
Auxiliar a los profesores ante cualquier duda o inconveniente
Revisar la agenda de los eventos para optimizar que se cumpla con la programación de la misma
Preparar los SICA´s para la realización de los exámenes departamentales
Realizar los diagramas de ubicación de nodos de las diferentes salas de SICA´s para optimizar su uso y que todos los equipos cuenten con red
Definir las actividades, beneficios y responsabilidades de cada integrante de SICA
Realizar las etiquetas de identificación de equipos de cada SICA
Realizar el inventario de los equipos de cada SICA
Realizar el inventario de las impresoras de cada SICA
Aplicar los exámenes para evaluar el conocimiento y desempeño de los integrantes de SICA
Realizar el inventario de los programas instalados en cada sala de cómputo
Revisar que los equipos funcionen adecuadamente
Atender cualquier reporte de falla mencionado por el usuario
Realizar el inventario de la capacidad (procesador, RAM, disco duro) de cada equipo en SICA

Cumplir con un horario en periodo intersemestral asistiendo en suma un mes más a SICA

En este mes se realizan inventarios (se realizan al mes), instalación de equipo nuevo, reemplazo de los equipos dañados, etc.

2.- SOPORTE TECNICO

SOPORTE TECNICO

Está conformada por Ingenieros, Informáticos o Integrantes de la Facultad interesados con habilidades en cómputo. Desempeñan las siguientes funciones:

Auxiliar a los usuarios ante alguna duda o inconveniente.
Instalación de software auxiliar para los asesores en sus actividades <ul style="list-style-type: none">• Ciber• wake me up LAN y en conjunto con los Administradores Ligar la base de datos de alumnos con el registro en ENTRADA
Preparar las salas para recibir los cursos programados.
Calificar el desempeño de los administradores.
Supervisar que todos los integrantes de SICA cumplan con su horario.
Instalar programas solicitados por profesores para optimizar sus clases.
Actualizar los programas instalados en cada sala de SICA.
Instalación de VPN
Instalación de ASPEN en equipos de alumnos.
Acronizar equipos con fallas.
Instalación de equipo nuevo que se asigne al área
Ofrecer soluciones a problemas de software que se presenten en los equipos
Modificaciones básicas del equipo (Hardware) en caso de ser necesario
ayudar en el diseño y Optimización de los comunicados digitales que realiza la sala
Apoyar a los profesores en la supervisión de los alumnos en exámenes departamentales.
Mantener ordenadas las instalaciones de SICA.
Limpiar y aspirar los equipos de SICA.
Mantener una base de datos de programas requeridos, versiones estables, próximas versiones y requerimientos para el semestre posterior
Auxiliar a los profesores ante cualquier duda o inconveniente.
Revisar la agenda de los eventos para optimizar que se cumpla con la programación de la misma.
Preparar los SICA's para la realización de los exámenes departamentales.
Realizar los diagramas de ubicación de nodos de las diferentes salas de SICA's para optimizar su uso y que todos los equipos cuenten con red.

Definir las actividades, beneficios y responsabilidades de cada integrante de SICA.
Realizar el inventario de los equipos de cada SICA.
Realizar el inventario de las laptop bajo el resguardo de SICA.
Realizar el inventario de las impresoras de cada SICA.
Aplicar los exámenes para evaluar el conocimiento y desempeño de los integrantes de SICA.
Realizar el inventario de los programas con los que se cuenta en SICA.
Realizar el inventario de los programas instalados en cada sala de cómputo.
Preparación de los equipos centrales, que sirven de control para TODA la sala
Instalar las impresoras en cada equipo.
Revisar que los equipos funcionen adecuadamente.
Atender cualquier reporte de falla mencionado por el usuario.
Realizar un respaldo-imagen de cada modelo con el que SICA cuenta.
Realizar el inventario de la capacidad (procesador, RAM, disco duro) de cada equipo en SICA.
Formatear el equipo de ser necesario.

3.- ADMINISTRADORES

Los administradores llevan a cabo las siguientes funciones:

ADMINISTRADORES

Asignar equipo a cada alumno que solicita el préstamo en SICA 1 y/o SICA 2.
Registrar la información del alumno y el equipo que se le ha asignado.
Auxiliar a los usuarios ante alguna duda o inconveniente.
Imprimir los documentos de los usuarios.
Vigilar que los usuarios usen adecuadamente las instalaciones de SICA.
Preparar las salas para recibir los cursos programados.
Auxiliar a los profesores en el ingreso a salas de los alumnos.
Auxiliar a los profesores en la supervisión de los alumnos en exámenes ordinarios.
Recolectar los documentos requeridos para ser integrante de SICA.
Realizar el acomodo de cada integrante de SICA para cubrir todo el horario de SICA (07:00-20:00) pero respetando el horario de clases y actividades extracurriculares.
Calificar el desempeño de los asesores e ingenieros.
Calificar el desempeño de los administradores.
Supervisar que todos los integrantes de SICA cumplan con su horario.
Supervisar que todos los integrantes de SICA cumplan con el reglamento interno
Instalar programas solicitados por profesores para optimizar sus clases.

Actualizar los programas instalados en cada sala de SICA.
Instalación de ASPEN en equipos de alumnos.
Acronizar equipos con fallas.
Imprimir las estadísticas de dispositivo.
Realizar tablas y gráficos del número de alumnos que ingresan diariamente a cada SICA's.
Realizar tablas y gráficos de la cantidad de cursos que se llevan a cabo diariamente en cada SICA.
Realizar tablas y gráficos del número de impresiones que se realizan diariamente en cada SICA.
Realizar un concentrado de departamentales que se realiza en las instalaciones de SICA
Apoyar a los profesores en la supervisión de los alumnos en exámenes departamentales.
Registrar o de ser solicitado realizar el acomodo de los alumnos en cada SICA para la realización de los exámenes departamentales.
Mantener ordenadas las instalaciones de SICA.
Limpiar y aspirar los equipos de SICA.
Etiquetar los equipos de SICA para optimizar la ubicación de los usuarios.
Auxiliar a los profesores ante cualquier duda o inconveniente.
Revisar la agenda de los eventos para optimizar que se cumpla con la programación de la misma.
Realizar los gafetes de identificación de cada integrante de SICA.
Preparar los SICA's para la realización de los exámenes departamentales.
Realizar los diagramas de ubicación de cada equipo en las diferentes SICA's para optimizar la visualización de los mismos para los usuarios.
Realizar los diagramas de ubicación de nodos de las diferentes salas de SICA's para optimizar su uso y que todos los equipos cuenten con red.
Realizar el organigrama de SICA.
Definir las actividades, beneficios y responsabilidades de cada integrante de SICA.
Realización de las estadísticas semestrales de usuarios atendidos en SICA.
Realización de las estadísticas semestrales de cursos y talleres realizados en SICA.
Realizar las etiquetas de identificación de equipos de cada SICA.
Realizar el inventario de los equipos de cada SICA.
Realizar el inventario de las laptop bajo el resguardo de SICA.
Realizar el inventario de las impresoras de cada SICA.
Realizar las tarjetas de identificación de cada equipo en cada SICA
Realización de las tablas de funcionamiento de las salas y salones de cómputo.
Elaborar los exámenes para evaluar el conocimiento y desempeño de los

integrantes de SICA.
Aplicar los exámenes para evaluar el conocimiento y desempeño de los integrantes de SICA.
Realizar el inventario de los programas con los que se cuenta en SICA.
Realizar el inventario de los programas instalados en cada sala de cómputo.
Instalar las impresoras en cada equipo.
Revisar que los equipos funcionen adecuadamente.
Atender cualquier reporte de falla mencionado por el usuario.
Realizar un respaldo-imagen de cada modelo con el que SICA cuenta.
Realizar el inventario de la capacidad (procesador, RAM, disco duro) de cada equipo en SICA.
Formatear el equipo de ser necesario.
Realizar estadísticas semestrales de Cursos realizados en las salas de SICA
Asegurar y en su caso solicitar al Jefe de Área el material necesario para la debida operación de las salas.
Organizar el Horario semestral
Organizar el Horario en periodo intersemestral

RESPONSABILIDADES

Cada Rol confiere un nivel de responsabilidad

Rol 1 Baja responsabilidad

Rol 2 Moderada responsabilidad

Rol 3 Alta responsabilidad

Cualquier integrante de SICA puede formar parte de cualquier Rol siempre y cuando cuente con el perfil para estos, los integrantes que ingresan a SICA empiezan siendo ASESORES, dependiendo de su desempeño ,actitudes y aptitudes que este tenga puede pasar a la siguiente Rol SOPORTE TECNICO en el cual será capacitado para dar servicio técnico a las computadoras y en caso de ser necesario brindara servicio como un ASESOR, si presenta un interés por el SICA así como un gran desempeño el Jefe de área promoverá a este a la Rol 3 ADMINISTRADOR la cual es la que confiere mayor responsabilidad teniendo este cargo será capaz de desempeñar las funciones anteriores, tendrá mayores responsabilidades como control y organización de las salas y liderar el equipo de trabajo

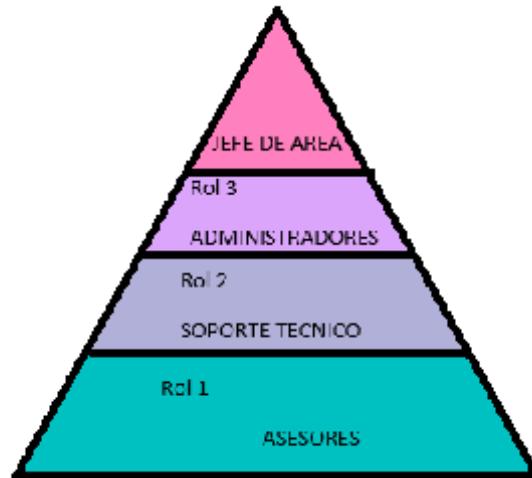


Figura 1.

EJEMPLO:

Un asesor podrá ser administrador (Rol 3) siempre que sea bien evaluado como Rol 1, ser capacitado en Rol 2, y mostrar buenas aptitudes para dirigir un equipo de trabajo.

Elaboraron:

Ing. Edgar Valentín López García
Coordinador del centro de informática

p.IQ. Marcos René López Hernández
Jefe de Área SICA Salas de Informática y Cómputo para Alumnos

Vo. Bo.

Ing. Aída A. Hernández Quinto
Secretaria de Planeación e Informática