
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LAS SALAS DE INFORMÁTICA</b>		
	Código : AP- GA-PR18	Versión: 02	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 1 de 5	

## 1. OBJETIVO

Suministrar el servicio de equipos de cómputo de las salas de informática a los usuarios.

## 2. ALCANCE

Aplica para toda la Comunidad Universitaria y para los usuarios externos previo establecimiento de convenio. Inicia con la solicitud del computador y termina con la verificación del estado del mismo.

## 3. DEFINICIONES

**AUXILIAR OPERATIVO:** Persona escogida entre los estudiantes universitario que controlan las salas de informática dentro de un turno programado.

**EQUIPO DE CÓMPUTO:** Elemento computacional que ayuda a desempeñar tareas diversas mediante el uso o empleo de software especializado.

**SALA DE INFORMÁTICA:** Espacio académico, idéntico a un salón de clases, el cual cuenta además con computadores para el desarrollo de asignaturas que requieran de este recurso.

## 4. CONDICIONES GENERALES



Para acceder a las salas de informática, se debe presentar documento actualizado que acredite condición como integrante de la comunidad universitaria.

Para convenios, debe tener carta de presentación, carné actualizado de su institución y documento de identidad.

El servicio de uso y reserva de las salas de informática, solo se prestará a la persona titular del documento.

La reserva para el uso de un equipo en las salas de informática, se debe realizar con mínimo 1 día hábil de antelación y esta será por un máximo de dos horas.

El tiempo de espera, para hacer efectiva la reserva, será máximo de 15 (quince) minutos.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LAS SALAS DE INFORMÁTICA</b>		
	Código : AP- GA-PR18	Versión: 02	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 2 de 5	

El usuario debe acatar las normas de comportamiento establecidas para las salas de informática.

La ayuda o asesoría que brinda el Auxiliar Operativo al usuario de las salas de informática, se limita a solucionar problemas de software y hardware únicamente.

## 5. CONTENIDO/DESARROLLO

Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia
1	Solicita un equipo de cómputo en la sala de informática, presentando documento que lo acredita como integrante de la Comunidad Universitaria o como usuario del convenio. 1. Lo requiere para otro día, solicita reserva y continúa con el paso 3. 2. Lo requiere para uso inmediato, sigue con el paso 2	Integrante de la Comunidad Universitaria y usuario externo con convenio	Carné
2	Si hay equipo disponible en la sala, continúa con el paso 4. Si no, se rechaza la solicitud, se ofrece reserva y continúa con el paso 3	Auxiliar Operativo	
3	Revisa en la Planilla electrónica de Reserva de Salas. Si hay horario disponible, asigna reserva y continúa con el paso 4. Si no, ofrece alternativas en otros horarios.	Auxiliar Operativo	Planilla Electrónica de Reserva de Salas
4	Presenta documento que lo acredita como integrante de la Comunidad Universitaria para ingresar a la sala de informática	Integrante de la Comunidad Universitaria y usuario externo con convenio	Carné
5	Recibe el documento, registra el uso del equipo en la Planilla Electrónica de Reserva de Salas y hace entrega del equipo	Auxiliar Operativo	Planilla Electrónica de Reserva de Salas



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LAS SALAS DE INFORMÁTICA





Código : AP- GA-PR18

Versión: 02

Aprobado: 29/09/2014

Página: 3 de 5



Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia
6	Usa el equipo y cumple las normas de comportamiento en las salas de informática. Tiene problemas de software o hardware: Si, solicita ayuda al Auxiliar operativo y continúa con el paso 7; no, continúa con el paso 8.	Integrante de la Comunidad Universitaria y usuario externo con convenio	
7	Brinda asistencia al solicitante. Soluciona el problema: Si, continúa con el paso 8. No, verifica disponibilidad de otro equipo, lo ofrece al usuario y reporta situación problema en el Formato Entrega de equipos	Auxiliar Operativo	Registro Entrega de Equipos
8	Termina sesión en el equipo y hace entrega del mismo al Auxiliar Operativo	Integrante de la Comunidad Universitaria y usuario externo con convenio	
9	Verifica estado de entrega del equipo. Novedades: No, continúa con el paso 10. Si, retiene documento del usuario, reporta la novedad en el Formato Entrega de Equipos y continúa con el paso 11.	Auxiliar Operativo	Carné y Registro Entrega de Equipo
10	Sale de la sala de informática.	Integrante de la Comunidad Universitaria y usuario externo con convenio	
11	Realiza seguimiento a los formatos de Entrega de Equipos y a la Planilla Electrónica de Reserva de Salas	Coordinador de Salas	Registro Entrega de Equipos y Planilla Electrónica de Reserva de Salas
12	Reporta las novedades consignadas en los formatos de Entrega de equipos, a los programas, dependencias y entidades correspondientes para el trámite de la deuda respectiva.	Coordinador de Salas	Listado de deudores

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LAS SALAS DE INFORMÁTICA</b>		
	Código : AP- GA-PR18	Versión: 02	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 4 de 5	

Nº	Actividad	Responsable	Documento de Referencia
13	Envía listado de deudores a la Oficina de Informática	Coordinador de Salas	Listado de deudores
14	Cancela deuda en la oficina de informática	Integrante de la Comunidad Universitaria y usuario externo con convenio con deuda	
15	Reporta la cancelación de la deuda en el listado de deudores y devuelve documento retenido	Coordinador de Salas	Carné
16	Al final de cada semestre, entrega listado actualizado de deudores e informe de seguimiento a los formatos de Entrega de Equipos y a la Planilla Electrónica de Reserva de Salas a la Oficina de Informática	Coordinador de Salas	Listado de deudores actualizado
17	Implementa acciones preventivas, correctivas y de mejora a la atención de las salas	Coordinador de Salas y Jefe de Oficina de Informática	Plan de Mejoramiento

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Planilla electrónica de entrega de salas
- Listado de deudores
- Registro de entrega de equipos

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS EN LAS SALAS DE INFORMÁTICA</b>		
	Código : AP- GA-PR18	Versión: 02	
	Aprobado: 29/09/2014	Página: 5 de 5	

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
11/09/2008	01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primera edición</li> </ul>
29/09/2014	02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura del encabezado</li> <li>Tipo de letra de todos los documentos cambia a Calibri normal</li> <li>Se elimina la versión y la fecha de aprobación del cuadro de cierre</li> </ul>

## 8. ANEXOS

No aplica

Item	Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:
Firma	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Nombre	Andrés Galindo Martínez	Javier Celis	Florencio Candelo Estacio
Cargo	Jefe Oficina de Informática	Experto Técnico SIG	Rector