

1. Llamadas telefónicas

Las llamadas telefónicas pueden ser diferente índole:

- a) Solicitud de servicio
 - Servicios urgentes
 - Servicios programados
- b) Seguimiento a solicitudes
- c) Solicitud de asesorías
- d) Recados para asuntos laborales
- e) Personales

*a) Para solicitud de **servicio urgente** en áreas administrativas.*

Al momento de dar información, se planteará que esta solicitud será cubierta dependiendo de la complejidad de la solicitud por el técnico académico que se encuentre como responsable dentro del horario en que se realice la llamada, o por personal de servicio social si es que hay personal brindando este apoyo. En caso de existir una actividad prioritaria en el Centro, previo acuerdo con la otra persona de turno podrá transferirse esta solicitud de servicio.

Si la otra persona en turno se encuentra en horario de proyecto y personal de servicio social no puede, la solicitud se deberá canalizar al responsable del Centro para la búsqueda de una solución.

Estas solicitudes deberán registrarse en formatos de solicitud sin folio con todos los datos que se requieren.

La secretaria o persona que conteste la llamada proporcionará el nombre de la persona que atenderá el servicio.

*b) Para solicitud de **servicio programado**.*

Al recibir petición vía telefónica de una solicitud de servicio, ésta deberá contener como imprescindibles, los siguientes datos:

Profesor que lo solicita

Equipo

En caso de existir más de un equipo en el área, se solicita el número de inventario de la UNAM

Ubicación del equipo

Descripción exhaustiva del problema que tiene o cómo se fue generando.

Nombre de la persona que lo recibe con su prefirma

La fecha y hora de la recepción

La persona que atienda la llamada proporcionará -sin excepción alguna- los siguientes datos:

El folio de la solicitud y

El nombre del técnico académico que cubrirá el servicio

c) Seguimiento de un servicio

Si la llamada requiere de proporcionar información sobre un servicio pendiente, se recurrirá a la revisión de las hojas de solicitud pendientes. Al recibir el número de folio, se buscará para solicitar la información con el técnico que haya sido asignado. En caso de no encontrarse en ese momento, se dejará un recado en la hoja de servicio y en la libreta de llamadas telefónicas

c) Para solicitar una asesoría.

Se transferirá la llamada con la persona que se encuentre en ese momento como responsable de asesorías, en caso de ser una asesoría especializada, se turnará a la persona que maneje el tema.

d) Búsqueda de un técnico para cubrir un servicio.

Si un profesor o ayudante de profesor busca a un técnico en específico para un servicio o asesoría con carácter de urgente, se pasará la llamada si el técnico solicitado se encuentra en ese momento en turno. En caso de no ser su horario como responsable de asesorías o servicio, se le informará al profesor qué persona puede atenderlo o acudir a su cubículo.

e) Recados telefónicos

Se requerirán los siguientes datos para pasar la llamada:

- Persona que llama
- De dónde llama (en caso de no ser personal del Posgrado)

En caso de no encontrarse la persona solicitada se preguntará si la llamada es urgente o no, para localizar a la persona. Si no es urgente, se deberán anotar los siguientes datos en la libreta de llamadas telefónicas:

Persona que llama

De dónde llama

Hora

Teléfono

Recado

Urgente o no urgente (el recado)

Independientemente de ser comunicado verbalmente el recado, éste deberá quedar asentado en la libreta de llamadas telefónicas.

2. Recepción de formatos para solicitud de servicio

Al acudir al Centro de Cómputo, la persona que proporcione el formato de solicitud deberá verificar que , ésta deberá contener como imprescindibles, los siguientes datos:

Profesor que lo solicita

Equipo

En caso de existir más de un equipo en el área se solicita el número de inventario

Ubicación del equipo

Descripción muy exhaustiva del problema a resolver

Posteriormente, la persona que recibe deberá anotar su nombre, con su prefirma, a fecha y hora de la recepción

Deberá informar al solicitante, el número de folio y el técnico asignado

3. Solicitud de asesoría por los usuarios en las Salas de Trabajo

Toda solicitud de asesoría deberá recibida a la secretaria deberá ser canalizada al técnico que se encuentre brindando apoyo en el momento de la solicitud. En caso de haber salido el técnico a otra área y presentarse una asesoría, deberá ser canalizada la petición al responsable del Centro de Cómputo para su posible solución.

Reportes de fallo de equipo en salas de Trabajo.

Estos reportes serán entregados a la secretaria ya sea por el responsable de la sala, por el responsable de asesorías, por los prestadores de servicio social o por un usuario. Al reportar el equipo será extraída la ficha del mencionado equipo con la respectiva anotación del fallo, la fecha del reporte y el nombre de la persona que lo reportó. En caso de no encontrarse la secretaria, será la persona que se encuentre brindando atención a los usuarios la que se encargue de sacar fuera de servicio el equipo.

Equipos fuera de servicio

Los equipos que se encuentren fallando o necesiten una instalación, serán turnados como solicitud de servicio programado, donde deberá ser asignado a un técnico académico o lo realizará personal de servicio social bajo la supervisión del responsable de la sala y/o del técnico asignado en la solicitud. Las solicitudes se deberán llenar igual que los formatos señalados en el punto 2. Las fichas de los equipos se encontrarán con su respectivo reporte del porqué no se pueden proporcionar a los usuarios.

Impresiones de profesores y ayudantes de profesor:

Los profesores podrán solicitar el número de hojas a imprimir a la secretaria, o a los técnicos académicos. Pasarán a imprimir al equipo asignado para impresiones láser en la sala de trabajo. Una vez terminada la impresión pasarán anotar en una libreta, la fecha, el nombre del profesor y el número de hojas que imprimió. En el caso de ser ayudantes de profesor, de igual forma se anotarán en la libreta, informando el nombre del profesor del cual son ayudantes.

En caso de rebasar una impresión de 25 hojas, se les proporcionará un vale de impresiones, el cual deberá ser autorizado por el profesor.

En caso de que el profesor vaya a imprimir más de 50 hojas, se le informará que las hojas las debe solicitar en el área administrativa.

Solicitud de cartuchos y tóner.

Podrán solicitar tóner, los reponsables de áreas administrativas, los profesores que cuenten con autorización previa de la coordinación. En el momento de entregar el tóner o cartucho, deberán llenar un formato de vale, con los datos de: folio (aparece impreso) cantidad, unidad, descripción, nombre de la persona que solicita, firma, área, fecha, nombre y firma de la persona que autoriza. En caso de solicitar cartuchos de color, se informará que por acuerdo de la coordinación, no se proporcionarán cartuchos de color ya que el centro brinda ese servicio.

Préstamos.

Si un área administrativa requiere un accesorio o equipo de cómputo de manera provisional (cables de impresora, multicontactos, cables de conexión con extensiones, monitores, etc.) se les proporcionará con el debido llenado de formato: folio (aparece impreso), cantidad, unidad, descripción, solicitó, área, fecha de salida, fecha de entrega, nombre y firma de autorización, nombre y firma de recibido.

Impresiones láser para estudiantes.

Se les informará a los estudiantes que deberán ir a la caja de la

Estadísticas

Es responsabilidad de la secretaria capturar e imprimir los datos sobre:

1. Ingreso de usuarios
Mensuales, Anual (por tipo de usuario Fe DEP), señalando los subtotales y el total acumulado
2. Reporte de servicios
Mensual, (por profesor, por técnico académico) Anual, incluyendo subtotal del mes y el total acumulado. También se graficará el número de fallas más frecuentes
3. Impresiones láser pagadas
Mensual, anual, incluyendo subtotal por mes y el total general
4. Impresiones láser de profesores
Mensual, anual, acumuladas por profesor. En el anual se incluirá el subtotal de cada mes y el total general.

Los datos se irán capturando cotidianamente para que en los 5 primeros días hábiles de cada mes, se obtenga la impresión mensual y la acumulada. En la última semana laboral del final de año se entregarán los reportes de todo el año.