

Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Zootecnia y Ecología

Código: INF 8.6 FZYE 04		Página 1 de 12	
Fecha de Emisión: 14/Marzo/2011		Fecha de Revisión: 06/Mayo/2011	
		Nº de Revisión: 2	
Elaboró:	Centro de Información y Documentación		
Aprobó:	probó: Secretaría Académica		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CENTRO DE CÓMPUTO

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

FACULTAD DE ZOOTECNIA Y ECOLOGÍA, UACH.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Zootecnia y Ecología

Código: INF 8.6 FZYE 04	Página 2 de 12	
Fecha de Emisión:	Fecha de Revisión:	
14/Marzo/2011	06/Mayo/2011	
	Nº de Revisión: 2	
Elaboró: Centro de	Centro de Información y	
Document	tación	
Aprobó: Secretar	Secretaría Académica	

INDICE

PRO CIDCC 01 - PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
PRO CIDCC 01.1 - Procedimiento de limpieza interna para equipo de cómputo 10
PRO CIDCC 01-2 - Procedimiento de Limpieza y reparación de periféricos y componentes 11
PRO CIDCD 01-3 - Instalación/Actualización de Antivirus 13
PRO CIDCD 01-4 - Creación de cuentas 15
PRO CIDCD 01-5 - Configuración de red 18
PRO CIDCC 01-6 - Mantenimiento Preventivo de Impresoras y otros periféricos 21
PRO CIDCC 01-7 - Registro de Servicios 23
SERVICIOS DEL CENTRO DE CÓMPUTO 24
PRO CIDCC 02 - PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE IMPRESIONES 24
PRO CIDCC 03 – PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN/VENTA DE ACETATOS 26
PRO CIDCC 04 – PROCEDIMIENTO DE VENTA DE CD'S Y DISKETTES 27
PRO CIDCC 05 – PROCEDIMIENTO DE RESPALDO EN CD'S
PRO CIDCC 06 – PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE INSTALACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE
PRO CIDCC 07 – PROCEDIMIENTO DE DESINFECCIÓN DE UNIDADES DE ALMACENAMIENTO CON ANTIVIRUS
PRO CIDCC 08 – PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN EN PLOTTER

PRO CIDCC 01

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

El mantenimiento preventivo y correctivo para el Centro de Cómputo se define por un conjunto de acciones y tareas periódicas que se realizan en los equipos para optimizar su funcionamiento.

A. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Es aquel que se lleva a cabo con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos y alargar la vida útil del equipo. Consiste en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento, se puede dividir en dos, el que se le da al equipo (físico) y el que se le da a los programas instalados (lógicos).

El mantenimiento preventivo, se lleva a cabo al inicio de cada semestre y consta de las siguientes actividades:

1. Limpieza interna de los equipos.

Se comienza dando limpieza a todas las partes que componen la computadora eliminando el polvo que se acumula en los componentes internos y así evitar fallas en el equipo.

Para esta limpieza se utiliza una aspiradora o aire comprimido.

Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-1 (Procedimiento de Limpieza Interna para Equipo de Cómputo).

2. Revisión de conectores internos.

Hay que revisar los conectores internos del equipo (puntos en donde se enchufan cables), para asegurarse que no están flojos. El mismo procedimiento es aplicable a las tarjetas y ranuras de la memoria RAM (los malos contactos pueden producir bloqueos y reseteo del equipo).

3. Limpieza y reparación de periféricos o componentes.

Se limpia y se revisa el buen funcionamiento del Mouse, teclado, los CD-ROM, DVD, CD-RW, monitor. Se puede utilizar discos para limpieza de floppys y/o Cds.

Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-2 (Procedimiento de Limpieza y reparación de periféricos y componentes).

4. Limpieza externa de los equipos.

La superficie exterior del equipo de cómputo, se limpia con una tela humedecida con jabón líquido o sustancia especial que no contenga disolventes que dañen el equipo.

Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-2 (Procedimiento de Limpieza y reparación de periféricos y componentes).

5. Cableado de equipo/protección de usuarios

Se cablean todos los equipos, y los supresores de picos a los que están conectados, sujetando cada una de las conexiones a la mesa, esto con el fin de proteger tanto al equipo como a los usuarios.

6. Formateo de equipos

Se formatean todos los equipos de cómputo para eliminar los virus y los archivos, con lo que se garantiza que cada semestre inicien limpios los equipos.

7. Instalación de software

Se lleva a cabo la instalación en cada una de las salas de aquellos programas que apoyen a los diferentes cursos que se impartirán en dicha sala, así como de aquellos programas extras que requieran los usuarios para el desempeño de sus actividades.

8. Instalación de antivirus.

En cada uno de los equipos se instala y configura el programa de Antivirus para protegerlos.

Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-3 (Instalación/Actualización de Antivirus).

9. Actualización de antivirus.

En cada uno de los equipos se lleva a cabo la actualización correspondiente del antivirus (En caso de que sea necesaria alguna actualización manual, ya que por lo general es de manera automática). Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-3 (Instalación/Actualización de Antivirus).

10. Creación de cuentas.

En base a los horarios obtenidos de la Secretaría Académica, se crean en las salas las cuentas para cada una de los cursos que se impartirán en dicha sala.

Las cuentas se crearán con derechos de administrador solo en casos de que la aplicación utilizada en el curso lo requiera, de lo contrario todas las cuentas contarán con derechos limitados.

Se crea también una cuenta de control como administrador para uso interno del Centro de Cómputo.

Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-4 (Creación de cuentas).

11. Configuración de la red.

Se realiza la configuración de red, configuración de Proxy y monitoreo.

Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-5 (Configuración de red).

12. Limpieza externa de los equipos de red.

Se lleva a cabo la limpieza de equipos de red por medio del personal de la Coordinación de Tecnologías de Información de la UACH.

13. Limpieza de impresoras/ escaners/ otros periféricos

Se lleva a cabo la limpieza de impresoras, escaners y otros periféricos.

Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-6 (Mantenimiento Preventivo de Impresoras y otros periféricos).

14. Reporte

Se registra un reporte en la base de datos correspondiente.

Ver procedimiento adjunto PRO CIDCC 01-7 (Registro de Servicios).

B. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Consiste en llevar a cabo un conjunto de acciones para corregir una falla en el funcionamiento del equipo de cómputo.

El mantenimiento correctivo se lleva a cabo a lo largo de todo el semestre y se atienden reportes tanto internos, del Centro de Cómputo, o externos de otras áreas de la Facultad.

Se lleva a cabo a través de los siguientes pasos:

- 1. Se recibe la solicitud,
- 2. Se lleva a cabo la revisión.

En caso de solicitud externa, se analiza si se puede solucionar ahí mismo el problema, en caso contrario, lleva el equipo al área de mantenimiento para su reparación.

3. Se detecta el problema.

Al llevarse a cabo la revisión correspondiente se puede detectar: Falla en hardware, en software, en conexión de red u otro tipo de problema fuera de la competencia del personal del Centro de Cómputo.

- 4. Se soluciona el problema.
 - Falla en hardware. En este caso el mantenimiento correctivo consiste en reparar algún componente de la computadora u otro equipo de cómputo, puede ser una soldadura pequeña, el cambio de alguna tarjeta (red, sonido, memoria, etc.), o el cambio de algún dispositivo periférico como el mouse, teclado, monitor, etc.
 - Falla de software: En este caso el mantenimiento puede abarcar desde reconfiguración de sistema operativo, red, etc., una reinstalación sencilla de alguna aplicación, hasta el formateo y reinstalación de todas las aplicaciones.
 - Falla de conexión de red: Se revisan los concentradores, cables, etc., en caso de que el problema no sea local, se reporta a la Coordinación de Tecnologías de Información para su revisión.
 - **Otros.** Este tipo de problema puede ser: falla eléctrica, condiciones inadecuadas, falla en los sistemas institucionales, etc., las cuales están fuera del control del personal del Centro de Cómputo. En este caso solo se realiza el reporte a la autoridad correspondiente.

- 5. En caso de requerirse la compra de algún componente se elabora la requisición correspondiente.
- 6. En caso de que sea imposible solucionar el problema en el Centro de Cómputo, se hacen los trámites necesarios para enviarlo a un proveedor de servicios externos para su reparación.
- 7. Se registra la solicitud en la base de datos correspondiente.





PRO CIDCC 01.1

Procedimiento de limpieza interna para equipo de cómputo

1. Desconexión de los cables externos.

El cable de entrada de energía eléctrica debe ser desconectado de la fuente de la PC. Todos los aparatos que se conectan al equipo deben estar apagados. Los cables que llegan de los periféricos a la computadora también deben desconectarse.

La manipulación del equipo tanto para reparación o mantenimientos preventivos debe hacerse en la medida de lo posible con zapatos aislantes o pulseras antiestáticas. No es necesario apretar demasiado los conectores de los cables periféricos que se acoplan por la parte de atrás al equipo cuando se reconectan, pues eso propicia el desprendimiento de los tornillos de los conectores del mismo.

2. Limpieza de interior de la computadora.

Para retirar el polvo se recomienda utilizar un aparato soplador que sea capaz de despedir un chorro de aire. Si se utiliza una aspiradora se tiene que utilizar una brocha o pincel para ayudar en la remoción de grumos (combinación de polvo y grasa o polvo y humedad) teniendo precaución en el movimiento de los mismos para no dañar componentes o aflojar cables.

Con el soplador se inyecta aire por todos los sectores. La fuente de energía de la computadora retiene la mayor cantidad de polvo por lo que hay que soplar por sus rejillas y por la cavidad del extractor del aire.

Puede utilizarse también aire comprimido.



PRO CIDCC 01-2

Procedimiento de Limpieza y reparación de periféricos y componentes

1. Limpieza del monitor.

Se puede inyectar aire por sus rejillas sin abrirlo, pues la energía residual que conserva después de apagado lo hace peligroso. Este debería destaparse solo en caso de necesitar reparación.

Se limpia con una toalla de limpieza que no suelte partículas, se humedece parcialmente con líquido especial y se limpia el cristal con ella, dejándose secar.

2. Limpieza del teclado.

Se voltea boca abajo y se le inyecta aire entre sus teclas para retirar el polvo y cuerpos extraños. No es necesario retirar las tapas de las teclas de la computadora para lavarlas, su reposición genera bastantes fallas mecánicas, se limpian pasando entre ellas un pañuelo humedecido con jabón líquido.

3. Limpieza del gabinete.

Una vez que se llevó a cabo la limpieza interna del cpu, se cierra y se limpia con una toalla de limpieza que no suelte partículas, se humedece parcialmente con líquido especial y se limpia, dejándose secar. Puede utilizarse también espuma limpiadora, la diferencia es que si se utiliza esta sustancia se tiene que secar con una toalla de limpieza seca.

4. Mantenimiento del mouse (ratón).

Se abre la tapa inferior del mouse y se examinan los ejes que entran en contacto con la esfera. Si están sucios (normalmente con un anillo de partículas de polvo y grasa) se limpian con un pañuelo (o tela que no suelte pelusas) humedecido en alcohol o jabón líquido.

5. Limpieza de la unidad de disquete.

Para limpiar los cabezales del floppy se utiliza un disquete de limpieza para floppy. Si se sospecha que un cuerpo extraño se ha quedado en su interior (como una etiqueta adhesiva, grapa, clip o resorte de un disquete) se intenta primeramente extraerlo con unas pinzas delgadas, y si es necesario se abre para extraer el cuerpo extraño. 6. Mantenimiento de la unidad óptica CD-ROM, CD-RW, DVD.

Normalmente no se debe abrir. La bandeja debe limpiarse con un paño humedecido para retirar el polvo y suciedad a fin de disminuir la flotación de partículas cuando lee o escribe en un CD. Se puede limpiar con un hisopo humedecido con alcohol.

Después utilice el disco de limpieza para unidades de cd's.



PRO CIDCD 01-3

Instalación/Actualización de Antivirus

Antivirus (HAURI ViRobot)

Hay dos formas de instalación red y local

 Para la instalación de antivirus por red se utiliza un archivo llamado ViRobot cliente (agente) y con el botón derecho del Mouse se le da la opción module update(M)



• Para la instalación sin red existe una archivo ViRobot y se le da doble clic



• Para la actualización del antivirus con el botón derecho del Mouse sobre el icono de Virobot y se selecciona la opción de actualizar:

HAURI			
Actualizar			
ViRobot Desktop 5.5			
Sali	r		
Pau	sa		

PRO CIDCD 01-4

Creación de cuentas

Para la creación de cuentas se sigue el siguiente procedimiento:

1. Dar Clic en Inicio en la parte inferior izquierda de la pantalla



2. Clic en Panel de Control



3. Doble clic en Cuentas de Usuario



4. Se escoge la opción de *crear una cuenta nueva* y se le da un nombre a la cuenta



5. Se elige el *tipo de cuenta* "Administrador de equipo" ó "Limitada", y se crea la cuenta



Nota: El tipo de cuenta depende de la aplicación que se vaya a utilizar.



PRO CIDCD 01-5

Configuración de red

Para configurar la red se sigue el siguiente procedimiento:

1. Configuración de dirección de red, puerta de enlace y DNS.

Se configura la conexión a Internet de la siguiente manera: Damos clic en *inicio, panel de control, conexiones de red*, doble clic en *Conexión de área local, propiedades,* doble clic en *protocolo de Internet (TCP/IP),* se captura la IP correspondiente, la puerta de enlace 148.229.24.1 y el DNS 148.229.1.1 y se le da aceptar. En el caso de laptops el IP puede configurarse como automático.

- 2. Configuración de Proxy:
- Internet Explorer:

Se configura el Proxy de la siguiente manera: damos clic en inicio para buscar el *Internet Explorer*, una vez localizado le damos clic y esperamos a que se abra una página de Internet; cuando se cargue la pagina le damos clic en el menú *herramientas*, *opciones de Internet* y se va abrir una ventana con siete pestañas, damos clic en la pestaña *conexiones* luego en *configuración de LAN* y se abrirá una ventana activamos la opción *detectar la configuración automáticamente* y *usar secuencia de comandos de configuración automática.* Al activar la segunda opción se puede ver la casilla dirección, lugar donde podemos introducir la dirección del Proxy, la cual es: <u>http://148.229.27.252</u>.

Dar clic en aceptar y en la siguiente ventana damos clic en aceptar otra vez.

• Mozilla Firefox:

Se configura el Proxy de la siguiente manera: damos clic en inicio para buscar el *Mozilla Firefox*, una vez localizado le damos clic y esperamos a que se abra una página de Internet; cuando se cargue la pagina le damos clic en el menú *herramientas*, *opciones, pestaña red, conexión-opciones.* Se activa la opción URL de configuración automática de proxy, la cual es: <u>http://148.229.27.252</u>.





PRO CIDCC 01-6

Mantenimiento Preventivo de Impresoras y otros periféricos

Mantenimiento preventivo de impresoras

Tienen diferentes tratamientos según su tecnología

1. Matriz de puntos.

Requieren más atención (debido a su mayor porcentaje de trabajo mecánico que genera fricción, calor y polvillo). A estas hay que destaparlas para soplar en su interior dado que recogen bastante polvo y partículas de papel.

Luego hay que limpiar con algún disolvente el riel o eje por donde se desliza el cabezal, para retirar la grasa vieja. Se lubrica el eje con aceite grueso, como el que se utiliza en los motores de los automóviles. El cabezal de impresión puede retirarse para colocarlo boca abajo con la boquilla de las agujas sumergidas en alcohol isopropílico a fin de disolver la tinta compactada. La boquilla debe ser lubricada por debajo para minimizar la fricción de las agujas en dicha área.

2. Inyección de tinta.

El mantenimiento es simple, se limita a: conservar lubricado el eje por donde se desliza el soporte de los cartuchos de tinta, retirar la grasa vieja en los rieles que soportan el deslizamiento del cabezal y asegurarse de que la banda censora de movimiento del cabezal, esta limpia de grasa o tinta. En algunas puede ser necesario limpiar con alcohol los rodillos de caucho que arrastran el papel puesto que se vuelven lisos a causa de la acumulación de las partículas de papel en su superficie

3. Impresora láser.

Se recomienda limpiar la impresora por fuera cada vez que se cambie el tóner, ya sea después de imprimir cerca de 2.500 páginas o cuando comiencen a aparecer problemas de calidad de impresión (como puntos o rayas). Se debe desconectar la impresora y de dejar que se enfríe antes de realizar el mantenimiento. No se deben utilizar limpiadores a base de amoníaco sobre la impresora o alrededor de ésta.

Para limpiar el interior de la impresora, se usa un paño seco libre de hilachas, como los paños para lentes. El uso de una aspiradora para computadora para limpiar el área del cartucho puede causar daños, por eso, sólo se usa un paño. Se debe tener cuidado y evitar tocar el rodillo de transferencia (el rodillo negro esponjoso que está situado debajo del cartucho). La grasa procedente de la propia piel puede causar problemas de calidad de impresión.

Si se retira el cartucho de tóner para limpiar el área del cartucho, no se debe dejar el cartucho expuesto a la luz, porque se dañará.

PRO CIDCC 01-7

Registro de Servicios

- Se utiliza el buscador de Windows para detectar la computadora que almacena la base de datos.
- La computadora se busca con la dirección IP 148.229.26.101
- Abrir la carpeta cursos cc, abrir registro centro de cómputo y dar doble clic en el archivo Inventario y Servicios del Centro de Computo.
- Aparecerá una pantalla con las opciones de *abrir* y *cancelar*, daremos clic en *abrir*, en la pantalla de advertencia de seguridad daremos clic en *abrir*, luego en *registro de servicios*.



• En la ventana anterior se muestran todos los campos que se deben llenar



SERVICIOS DEL CENTRO DE CÓMPUTO



	Blanco y negro	Color
Costo	1.00	5.00













Se escanea la unid	ad se repara o elimina virus y	/ se da cerrar	
	Extrah de Lesnes *fore: 0. Yange 0. *fore: 0. 'Targe Transfer United 'Targe OL 0.		
	Información sobre Excanso Compan echanismo for toppanalisatione five topbar *Compan echanismo de pognanalisatione five topbar *Compan echanismo de pognanalisatione five topbar		
	Ethicación Nimbler do Sumsara Fatudo Pipe de Jamesara *Vider * - El consusto -		
	**spress* - 4: Express* - 0: Porculae - 0: P		
	Ange el sitema el indicer el enciente "Venicin del Engine 2000-06-16.01 (113/07/0		



Externas/Internas con costo:

Se solicita la impresión del poster (tamaño tipo de papel), en base al tamaño, tipo de papel y características del poster se calcula el precio de la impresión y se le comunica al usuario.

Se entrega una papeleta con el costo para que pasen a pagar a caja única, regresan con el recibo y se les entrega el poster.

10H 12 17	Martiner callant	(INDON	
COMPRESS PLANE	-		
Se		HPC .	
Poster			1 2000



Impresión del Poster:

- Se selecciona en la computadora la impresora <u>\\Maquina1\\\HP1050</u>, a continuación damos clic en propiedades, fuente de papel, seleccionamos rollo de 36 pulgadas, y en la opción de mas tamaños cambiar a pulgadas y aceptar.
- En la pestaña de *distribución* verificar que quede como se quiere imprimir.
- En la pestaña de opciones seleccionar el tipo de papel, papel normal (bond).
- En la pestaña de avanzado seleccionar en ordenador,

 seleccionar autorotar y después aceptar. En la primer pantalla de impresión seleccionar ajustar al tamaño del papel, luego vista previa y por ultimo aceptar. 	
Actualmente el servicio de impresiones de posters en está a cargo del la	aboratorio de Sistemas de Información Geográfica