1. OBJETIVO:

Describir los pasos necesarios para dar soporte técnico a todos los equipos audiovisuales que se encuentren en los espacios académicos, tales como: salas de cómputo, laboratorios, auditorios y salones.

2. ALCANCE:

Este instructivo aplica para dar soporte técnico a los recursos audiovisuales, el servicio puede ser solicitado por estudiantes, docentes y funcionarios de la Universidad del Magdalena que desarrollen una actividad académica en los espacios donde los Recursos Audiovisuales tienen cobertura.

3. RESPONSABLE

El responsable de la adecuada ejecución es el Profesional Especializado a cargo del Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios.

4. GENERALIDADES:

Dentro del plan de gobierno 2016-2020 “una universidad más incluyente e innovadora” se encuentra la política de 'Smart University', con el objetivo de cumplir con esta política se ha venido mejorando y fortaleciendo el servicio brindado por el proceso de Recursos Educativos.

EL proceso cuenta con un sistema de información para la Administración de los Recursos Educativos “REDAL”, diseñada para soportar los servicios que se ofrecen a toda la Comunidad Educativa, como: recursos audiovisuales, laboratorios, salas de cómputo y asignación de espacios físicos.

Por consiguiente se han realizado mejoras en los salones de los edificios Sierra Nevada y Ciénaga Grande con la asignación de los video beams interactivos y la creación del nuevo bloque de aulas interactivo en el edificio Mar Caribe, generando una excelente oportunidad para el aprendizaje y aceptación en los estamentos de la Universidad; con esta nueva innovación de recursos en los salones de la Alma Mater, el Grupo de Recursos Educativos y Administración de laboratorios ha diseñado un servicio personalizado en el cual mediante el sistema TELEGRAM, hay una intercomunicación entre el usuario y el coordinador y/o auxiliar del servicio audiovisual donde se podrá brindar soporte técnico audiovisual a la persona que lo solicite.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

4.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS

RECURSO AUDIOVISUAL: Son todas aquellas herramientas y equipos de apoyo audiovisual que dispone la universidad del Magdalena para el uso en labores académicas, que facilita la comunicación entre emisor y receptor de la información.

REDAL: Sistema de información para la Administración de los Recursos Educativos y Administración de Laboratorios al cual se puede acceder a través de la página: http://redal.unimagdalena.edu.co/

5. DESCRIPCIÓN:

5.1 Aspectos para la prestación y evaluación del servicio.

Planificar el servicio:

- Verificar que los recursos audiovisuales, se encuentren en estado óptimo en el espacio académico.
- Realizar seguimiento de horas de uso de los equipos audiovisuales, para realizar un mantenimiento detectivo.
- Determinar los métodos y políticas para el soporte técnico Móvil del servicio.
- Definir la organización del equipo de trabajo y los horarios de prestación del servicio.
- Enviar requerimientos de las actividades que hay que contratar al proceso de Gestión de Contratación, en cuanto a la realización de los mantenimientos y talento humano idóneo que garantice el estado óptimo de los recursos audiovisuales y atención del soporte técnico del servicio audiovisual.

Soporte Técnico:

Empieza con el desplazamiento del personal encargado hasta el espacio académico donde se encuentre el recurso audiovisual, se hace el mantenimiento del mismo identificando que este en estado óptimo para ser utilizado, se verifica que las entradas de energía y datos estén bien conectadas y si detecta problemas técnicos y/o de funcionamiento en el recurso se reemplaza por otro de iguales características. Si se determina que el recurso presenta daño o mal funcionamiento es tratado conforme a lo establecido en el RE-P04 Procedimiento para el Control de Estado del Recurso y se registran las observaciones.

Evaluación y seguimiento del servicio:

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios constantemente se aplica una encuesta para para evaluar la Prestación del Servicio y trimestralmente se realiza su análisis para toma de acciones. Además, se realiza el informe anual de estadísticas de uso.

5.2 Pasos para solicitar el soporte técnico

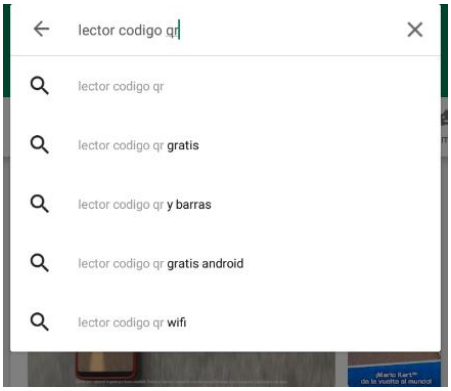
Nota: Para realizar los siguientes pasos es necesario que el usuario primero instale la aplicación de **telegram,** es la plataforma de mensajería por donde se va a realizar la conversación.

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

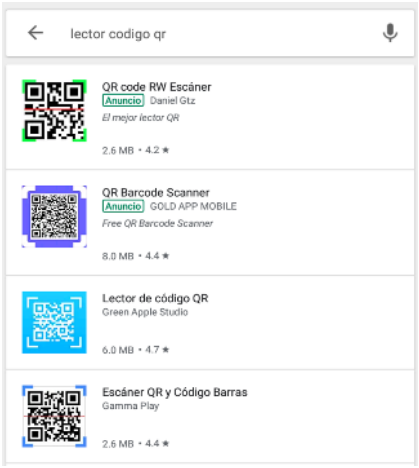
Pasos para la Instalación de la aplicación de lectura de códigos QR.

Nota: Para el caso de los usuarios de IPhone o algunos Android, las cámaras de esos dispositivos poseen lectores de códigos QR, solo tendrían que instalar la aplicación de Telegram en la tienda de aplicaciones y continuar con los pasos para escanear los códigos QR y acceder al soporte técnico.

Paso 1: Buscar en la plataforma de descarga el lector de código QR como se puede ver en la imagen.

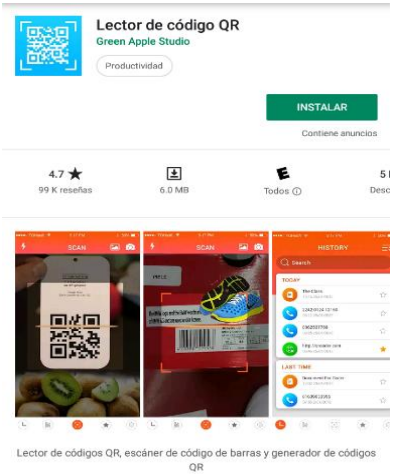


Paso 2: Escoger una aplicación para leer código QR.

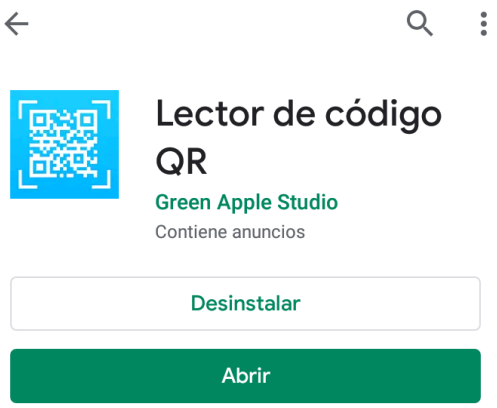


COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

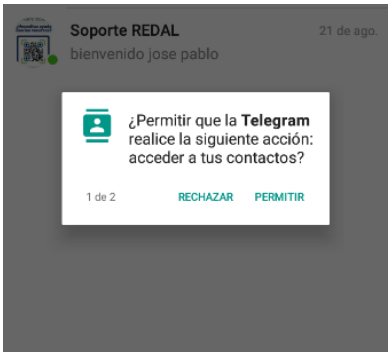
Paso 3: Instalar aplicación para escoger el leer el código QR.



Paso 4: Abrir la aplicación



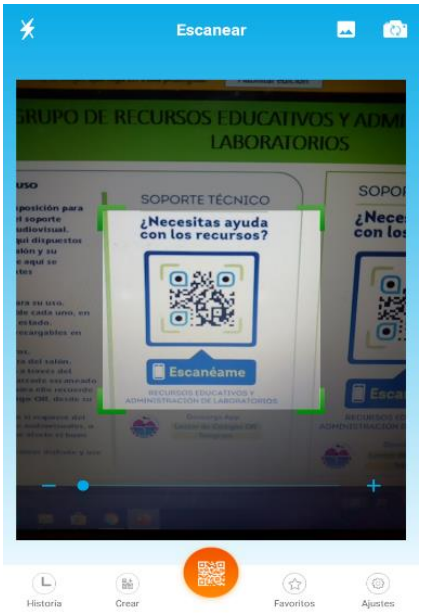
Paso 5: Conceder permisos de a la aplicación y listo.



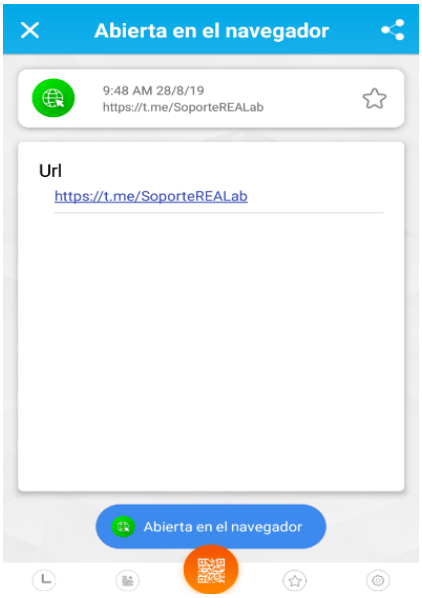
COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Pasos para escanear los códigos QR y acceder al soporte técnico.

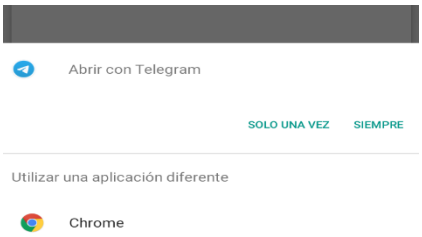
Paso 1: Abrir la aplicación de lector de códigos QR previamente instalada.



Paso 2: Luego de escanear, esta aplicación mostrará la siguiente imagen, se debe selecciona el vínculo que esta subrayado en azul.

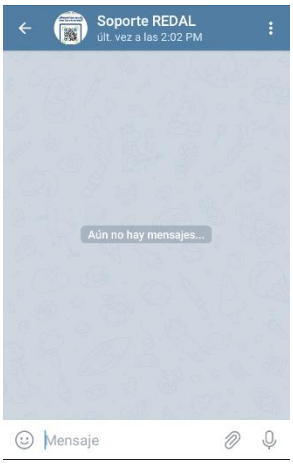


Paso 3: Luego de seleccionar el vínculo, nos mostrará el siguiente mensaje, seleccionamos la opción que dice “solo una vez”



COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

Paso 4: En este espacio podrás solicitar el soporte técnico audiovisual.



Sistema de Soporte Técnico Móvil bajo chat activo, con código

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR

6. REGISTROS

IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		Responsable de Archivarlo	Recuperación	Disposición
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención			
No aplica	Encuesta para la Evaluación del servicio	Archivo de gestión de la dependencia /Digital	1 año	Funcionario Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	Por fecha	Destrucción
No aplica	Informe estadístico trimestral de la evaluación del servicio	Archivo de gestión de la dependencia /sistematizado	1 año	Funcionario Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	Por fecha	Digitalizado
No aplica	Informe anual de estadísticas de uso	Archivo de gestión de la dependencia /sistematizado	1 año	Funcionario Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	Por fecha	Digitalizado

7. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

No aplica por ser la primera versión del documento.

Elaboró	*Revisó*	*Aprobó*
Equipo de trabajo del proceso de Recursos Educativos *05/02/2020*	*Yineth Pérez Torres* *Responsable Mejora Continua* *Grupo de Gestión de la Calidad* *13/02/2020*	*Marlon Molina Mojica* *Responsable del Proceso de Gestión de Recursos Educativos* *14/02/2020*

COPIA NO CONTROLADA AL IMPRIMIR O DESCARGAR