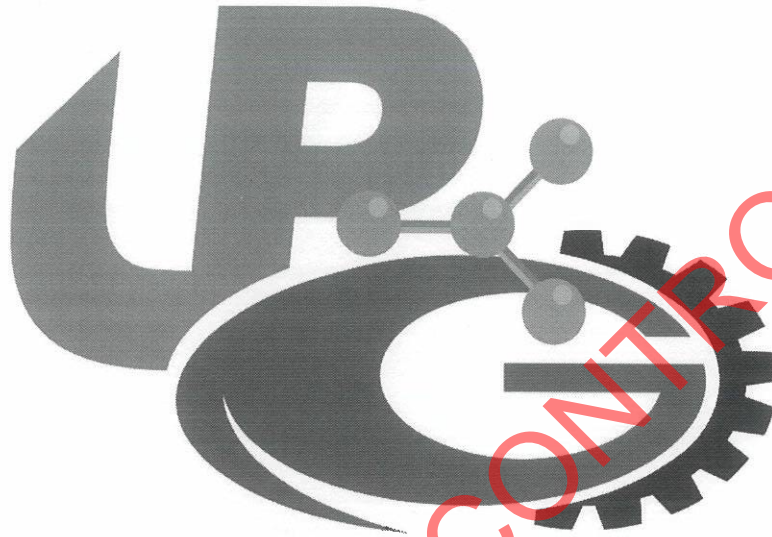




Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DEL **GOLFO** DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIOS DEL
LABORATORIO DE CÓMPUTO

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefe del Departamento de Laboratorios de Cómputo	Coordinador de Desarrollo Tecnológico	Rector
Ing. Aabel Hernández Hernández	Ing. Pedro Compañ Cadena	Mtro. Francisco Javier de Jesús Mollinedo Mollinedo



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

INDICE

	Página
1.- Objetivo.....	3
2.- Alcance.....	3
3.- Diagrama de Procesos	3
4.- Responsabilidades y Autoridades	3
5.- Términos y Definiciones	5
6.- Desarrollo de Actividades	5
7.- Matriz de Riesgos y Oportunidades.....	7
8. Indicadores.....	8
9.- Documentos Relacionados	8
10.- Historial de Cambios.....	9
11.- Anexos.....	11

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

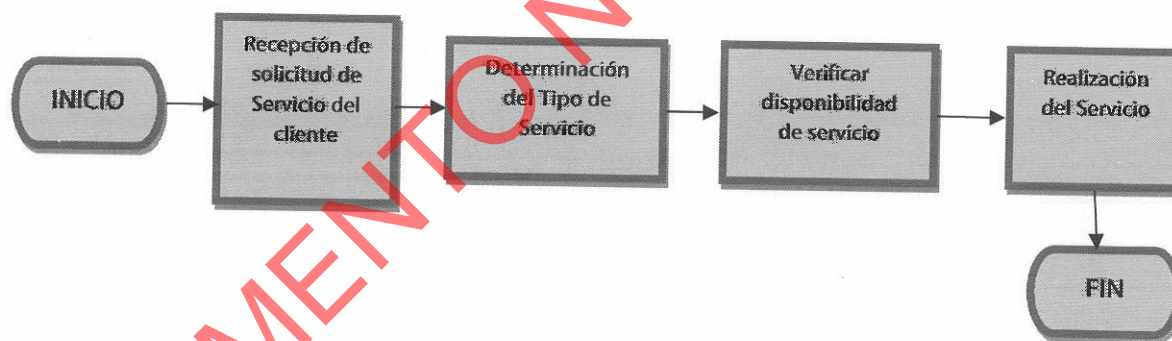
1. Objetivo

Proveer oportunamente a los/las estudiantes, personal administrativo y personal docente de la UPGM de los equipos y servicios necesarios para el desempeño de sus actividades dentro del Laboratorio De cómputo, en estricto apego a los lineamientos aplicable para ello.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a la provisión de servicios que son requeridos para la impartición de clases, prácticas e investigaciones de las diferentes asignaturas de la UPGM.

3. Diagrama de Procesos



4. Responsabilidad y Autoridad

Laboratorio de Cómputo

- Recepción de forma escrita y/o vía correo electrónico las solicitudes de servicios.
- Determinar el tipo de servicio solicitado.
- Verificar la disponibilidad del servicio solicitado para su otorgamiento.
- Asignación y Realización del servicio.
- Revisar la funcionalidad del sistema y sus componentes.
- Registrar en bitácora el servicio.



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

Departamento de Redes Telecomunicaciones y Soporte Técnico

- Se coordina con el encargado del laboratorio de cómputo de manera escrita o vía correo electrónico
- Revisar la energía eléctrica en los Laboratorios de Computo.
- Instalación y supervisión del Software para las prácticas de laboratorio de Cómputo.
- Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de los Laboratorios de Computo.
- Mantenimiento preventivo y correctivo a sistema de cableado estructurado y redes a equipos de Laboratorios de Computo.

Directores de Programas Académicos

- Se coordinan con el encargado del laboratorio cómputo de manera escrita o vía correo electrónico para la distribución de los horarios de los profesores asignados en el cuatrimestre correspondiente, para la realización de prácticas en el Laboratorio de cómputo.

Profesores/as

- Mantener el orden y supervisar que los alumnos hagan uso adecuado de programas y equipo de cómputo, en las sesiones reservadas para las prácticas.
- Reportar inmediatamente al responsable del Laboratorio de Cómputo cualquier desperfecto que presente el equipo.
- Verificar que al término de la sesión los componentes y el equipo de cómputo estén completos y en buenas condiciones.

Cliente interno y/o externo

- Solicitud del servicio requerido.
- Recepción de los servicios requeridos
- Sujetarse a los Lineamientos del Laboratorio de Computo



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

5. Términos y Definiciones

Cliente Externo: Estudiantes de la UPGM que solicitan los servicios del Laboratorio de computo para las practicas e investigaciones de sus asignaturas.

Cliente Interno: Personal Administrativo y Académico que requiere de los servicios y/ o equipos del Laboratorio de computo para el desempeño de las actividades de la UPGM.

Lineamiento: Documento de la UPGM que apoya al Laboratorio de Computo para la prestación de Servicios.

Servicio: La actividad organizada que se presta y realiza con el fin de satisfacer determinadas necesidades del cliente interno y externo, con la infraestructura y equipos del Laboratorio de computo.

Tipo de servicio: Son dos los servicios que el Laboratorio puede ofrecer: 1. Ofrecer equipo de cómputo personal de escritorio para realizar tareas sobre éste, en red o internet; 2. Ofrecer servicios de impresión de documentos; 3. Ofrecer en préstamo, cañones de proyección digital.

UPGM: Universidad Politécnica del Golfo de México.

6. Desarrollo de Actividades

6.1 Recepción de solicitud de Servicio del cliente

El Laboratorio de Computo, recibe de forma escrita y/o vía correo electrónico las solicitudes de servicios, la cual se registra en el formato PR-LC-01-F1 Bitácora de control de acceso individual

6.2. Determinación del Tipo de servicio

Una vez recibida la solicitud de servicios, se determina a que servicio corresponde y se decide si puede ser atendida en el momento o programada:

- Préstamo de equipo de cómputo.
- Servicio de impresión o vacunación de memoria USB
- Préstamo del laboratorio de cómputo para impartición de clases.



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

6.3. Verificar disponibilidad de Servicio.

Una vez definido el tipo de servicio que se otorgara al cliente, se verifica si se cuenta con la disponibilidad y se le asigna inmediatamente, de lo contrario se programa el servicio en el formato PR-LC-01-F2 Bitácora de Reservación.

6.4. Realización del servicio

A inicio de cada año, se solicita vía correo electrónico al área de redes, telecomunicaciones y soporte técnico el mantenimiento preventivo y correctivo de todas las computadoras. A sí mismo el reporte del programa realizado.

Una vez definido, verificado o programado el servicio solicitado por el cliente, se procede a efectuarlo de la siguiente manera:

Si la solicitud es préstamo de equipo de cómputo, el encargado del laboratorio le asigna el equipo correspondiente y al término del uso, este se encarga de verificar el estatus físico que guarda el equipo de cómputo, concluyendo su registro en el formato PR-LC-01-F1 Bitácora de control de acceso individual.

Si la solicitud es servicio de impresión y vacunación de memoria USB el encargado del laboratorio de cómputo realiza el escaneo de posibles virus en la memoria USB del cliente, de no encontrarse virus se procede a realizar la impresión correspondiente, de lo contrario se procede a desinfectar la memoria USB y realizar lo solicitado.

Si la solicitud es el préstamo del laboratorio de cómputo para impartición de clases, se procede a registrarlo en el formato PR-LC-01-F2 Bitácora de Reservación y asignar el laboratorio para la fecha que el cliente lo solicite o este se encuentre disponible.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO

"Ciencia y Tecnología que transforman"

Clave: PR-LC-01
 Página: 7 de 12
 Revisión: 03
 Fecha de emisión:
 15-junio-2022

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

7. Matriz de Riesgos y Oportunidades

Proceso	Subproceso	Origen	Riesgo/oportuna d	Descripción del Riesgo/oportuna d	Valoración Inicial			Control (es)	Medios de Verificación
					Grado Impacto	Probabili d Ocurrencia	CUADRANT E		
SOP5	Control de Servicios del Laboratorio de Computo	Parte interesada Interna	Riesgo	Equipo de cómputo con fallas de Hardware.	2	2	III	Efectuar en tiempo y forma los mantenimientos preventivos y correctivos a todas las computadoras del laboratorio.	Correo electrónico y reporte de mantenimiento o realizado
SOP5	Control de Servicios del Laboratorio de Computo	Parte interesada Interna	Riesgo	Impresora con fallas en sus componentes.	2	2	III	Efectuar mantenimiento preventivo y correctivo a la impresora, así mismo solicitar al área de almacén insumos de papelería.	Correo electrónico y reporte de mantenimiento o realizado



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

8. Indicadores

N/A

9. Documentos Relacionados
Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-LC-01-F1	Bitácora de control de acceso individual	1 año	Jefe del Depto. De Laboratorio de Computo	Laboratorio de Computo
PR-LC-01-F2	Bitácora de Reservación	1 año	Jefe del Depto. De Laboratorio de Computo	Laboratorio de Computo
PR-SPAR-01-F4	Memorándum	1 año	Jefe del Depto. De Laboratorio de Computo	Laboratorio de Computo

En base al procedimiento PR-CAI-01 Elaboración y control de documentos, registros y datos, en el apartado 5: el tiempo de conservación de los registros obedece a lo establecido de acuerdo a las necesidades de operación.

Procedimientos

Clave	Nombre
N/A	NO APLICA

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
N/A	NO APLICA

Otros Documentos/Leyes, reglamentos, normas y procedimientos normativos que apliquen

Clave	Nombre
	Lineamiento interno del Laboratorio de computo de la UPGM



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

10. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
2	01	Cambio en Índice en el punto 7: Matriz de riego, cambia a Matriz de riegos y oportunidades.	PCC 06-sep-2021	FJMM 06-sep-2021
4	01	<p>En el punto 4 Responsabilidad y Autoridad, apartado Departamento de Redes Telecomunicaciones y Soporte Técnico, se modifica el punto: coordinarse con el encargado del laboratorio de cómputo por medio de correo electrónico o voz.</p> <p>Quedando: Se coordina con el encargado del laboratorio de cómputo de manera escrita o vía correo electrónico</p> <p>En el apartado Directores de Programas Académicos, se modificó el punto: Coordinarse con el laboratorio cómputo la distribución de los horarios de los profesores asignados en el cuatrimestre correspondiente, para la realización de prácticas en el Laboratorio de cómputo.</p> <p>Quedando: Se coordinan con el encargado del laboratorio cómputo de manera escrita o vía correo electrónico para la distribución de los horarios de los profesores asignados en el cuatrimestre correspondiente, para la realización de prácticas en el Laboratorio de cómputo.</p>	PCC 06-sep-2021	FJMM 06-sep-2021

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

		En el apartado Profesores/as , se eliminó el punto: Coordinarse con el laboratorio de cómputo.		
5	01	En el punto 6 Desarrollo de Actividades apartado 6.2. Determinación del Tipo de servicio se agregó: <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo del laboratorio de cómputo para impartición de clases. 	PCC 06-sep-2021	FJJMM 06-sep-2021
7	01	Se modifica el punto 7 Matriz de riesgos, por Matriz de riesgos y oportunidades; se elimina la tabla anterior y se incorpora nuevos conceptos establecidos en el formato PR-CAI-06-F2.	PCC 06-sep-2021	FJJMM 06-sep-2021
7	02	Se agregó como primer párrafo en el punto 6.4. Realización del servicio A inicio de cada año, se solicita vía correo electrónico al área de redes, telecomunicaciones y soporte técnico el mantenimiento preventivo y correctivo de todas las computadoras. A sí mismo el reporte del programa realizado.	PCC 12-Nov-2021	FJJMM 12-Nov-2021
8	03	Se actualiza en el punto 9 Documentos Relacionados (Registros) el código PR-SPAR-02-F4 Memorándum por PR-SPAR-01-F4 Memorándum	PCC 15-Jun-2022	FJJMM 15-Jun-2022

