



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo



UNIVERSIDAD  
**POLITÉCNICA**  
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. Adebél 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 Riesgo.....	6
8. Indicadores.....	7
9.- Documentos Relacionados .....	7
10.- Historial de Cambios.....	8
11.- Anexos.....	9

DOCUMENTO NO CONTROLADO

## Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

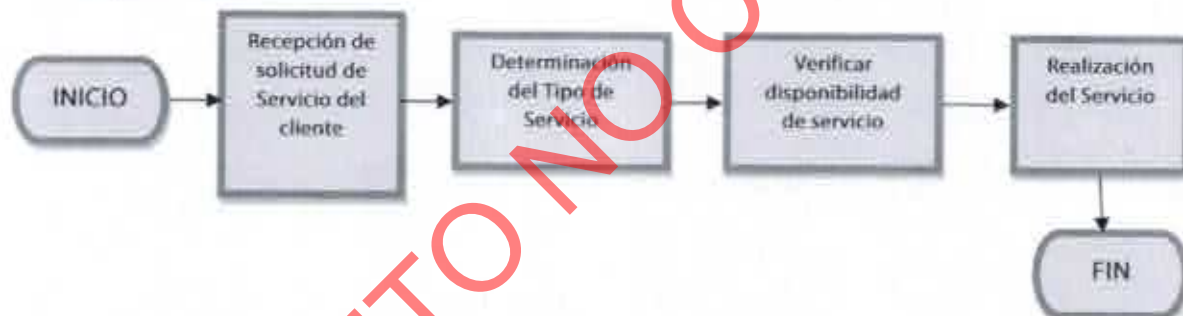
### 1. Objetivo

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 Soporte Técnico y Redes**

- Coordinarse con el encargado del laboratorio de cómputo por medio de correo electrónico o voz.
- Revisar la energía eléctrica en los Laboratorios de Computo.
- Instalación y supervisión del Software para las prácticas de laboratorio de Computo.
- 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**

- Coordinarse con el laboratorio de cómputo 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**

- Coordinarse con el laboratorio de cómputo.
- 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

En caso de que la solicitud sea del laboratorio de cómputo completo se coordinará con el jefe del Departamento.

#### 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:

Préstamo de equipo de cómputo

Servicio de impresión y vacunación de memoria USB

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

6.3. Verificar disponibilidad de Servicio.

Una vez que se define el tipo de servicio que se prestara, se verifica la disponibilidad de lo requerido en la solicitud, si se cuenta con la disponibilidad del servicio 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

Una vez verificado y programado el servicio solicitado, se realiza de la siguiente manera:

Si 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, el usuario concluye su registro en el formato PR-LC-01-F1 Bitácora de control de acceso individual.

Para 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.

7. Matriz de Riesgos

Proceso	Subproceso	Riesgo detectado	Responsable	Criticidad	Alternativa	Tiempo de ejecución
Gestión de Tecnología de Información	Control de Servicio en el Laboratorio de Computo	Falla en el servicio porque las computadoras dejen de funcionar	Jefe del Departamento de Laboratorio de Computo	ALTA	Contar con equipo de cómputo en stock.	Variable de 1 a 24 horas.
		Falla en el servicio por falta de personal		BAJA	Contar con prestadores del servicio social y prácticas profesionales	Inmediata

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-02-F4	Memorándum	1 año	Jefe del Depto. De Laboratorio de Computo	Laboratorio de Computo

En base en el apartado 5 del procedimiento de control de documentos, registros y datos, el tiempo de conservación de los registros obedece a lo establecido en el presente procedimiento 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

DOCUMENTO NO CONTROLADO



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

11. Anexos

12.

Anexo 1. PR-LC-01-F1 Bitácora de Control de Acceso Individual



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MEXICO

*Ciencia y Tecnología que transforman*

BITÁCORA DE CONTROL DE ACCESO INDIVIDUAL

FECHA:

(1)

NUMERO (2)	MATRICULA / CLAVE PROFESOR (3)	NOMBRE COMPLETO (4)	GRUPO (5)	EQUIPO A OCUPAR (6)	HORA ENTRADA (7)	HORA SALIDA (8)	FIRMA ESTUDANTE O PROFESOR (9)	OBSERVACIONES (10)


Instructivo de llenado

1. El encargado del laboratorio escribe el día, mes y año
2. El encargado del Laboratorio escribe el numero consecutivo de la lista
3. El alumno escribe su matrícula o en su caso el profesor coloca su clave.
4. El alumno o profesor escribe su nombre completo
5. El alumno escribe el grupo al que pertenece. (El profesor omite este punto)
6. El encargado del laboratorio escribe el número de la pc que le fue asignada al alumno o profesor.
7. El encargado del laboratorio escribe la hora en que se le dio el acceso y asignación de equipo al alumno o profesor.

**Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo**

8. El encargado del laboratorio escribe la hora en que el alumno o profesor deja de utilizar la pc.
9. El alumno o profesor firman de haber recibido el servicio.
10. El encargado escribe si hubo alguna falla en el equipo durante el tiempo que el alumno o profesor utilizo la pc, o en su defecto si hubo alguna anomalía con el equipo de cómputo por parte del alumno o profesor.

Anexo 2. PR-LC-01-F1 Bitácora de Reservación

 <p>POLITÉCNICA DEL GOLFO</p>		<p align="center">Universidad Politécnica del Golfo de México</p>				<p align="right">PR-LC-01-F2/REV00</p>
<p align="center"><b>BITACORA DE RESERVACION</b></p>						
<p align="right">CUATRIMESTRE: (1)</p>						
HORARIO (2)	LUNES (3)	MARTES (4)	MIÉRCOLES (5)	JUEVES (6)	VIERNES (7)	
<p>Página 1</p>						
<p><b>PROFESOR (8)</b></p>						

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

**Instructivo de llenado**

1. El encargado del laboratorio escribe el mes en que inicia y termina el cuatrimestre así como el año cursante (Enero – Abril 2020)
2. El encargado del Laboratorio escribe las horas de clases que se imparten durante el turno matutino y vespertino iniciando a las 6:50 am y terminando a las 19:50 pm
3. El encargado del laboratorio de cómputo coloca solo las siglas del nombre completo del profesor o administrativo que haya reservado en cualquiera de los horarios.

**Ejemplo:** 6:50 am LMD (Luis Márquez Domínguez)

**NOTA:** Lo mismo aplica para el numeral 4, 5, 6 y 7.

8. El encargado del laboratorio de cómputo Escribe el nombre completo del profesor o Administrativo que haya reservado el laboratorio.

DOCUMENTO NO CONTROLADO