



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	Jefe del Departamento de Calidad	Coordinación de Desarrollo Tecnológico
Ing. Aabel Hernández Hernández	Ing. Raúl Reyes Cruz	Ing. Jesús Xavier Herrera Lavín.



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.- Documentos Relacionados	6
8.- Historial de Cambios.....	7
9.- Anexos.....	12

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

1. Objetivo

Proveer oportunamente a los/las estudiantes, administrativos y profesores 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

Cliente interno y/o externo

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

Jefe/a de Departamento y/o Encargado de Laboratorio de Cómputo

- Recepción verbal o escrita de las solicitudes servicios.
- Determinar el tipo de servicio solicitado.
- Verificar la disponibilidad del servicio solicitado para su otorgamiento.
- Asignación y Realización del servicio.

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

- Publicación cuatrimestral de horarios de uso de los Laboratorio de Computo
- Instalación del software para las prácticas de laboratorio de computo

Jefe/a de Departamento de Soporte Técnico y Redes

- Instalación del Software para las prácticas de laboratorio de Cómputo.
- Supervisión del Software para las prácticas de laboratorio de Cómputo.
- Brindar mantenimiento preventivo a equipos de Laboratorios de Computo.
- Mantener la protección de antivirus en los equipos de Laboratorios de Computo.
- Brindar el acceso a la conectividad inalámbrica en el campus
- Brindar el acceso a la información de la red

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 a el/la responsable del Laboratorio de Cómputo, cualquier desperfecto que presente el equipo, evitando que se le responsabilice por el daño encontrado.
- Verificar que al término de la sesión los componentes y el equipo de cómputo estén completos y en buenas condiciones, absteniéndose de Intercambiar estos, notificando el estado que guardan al responsable del laboratorio de Cómputo.
- Proporcionar los requerimientos de hardware y software a utilizar en las prácticas de laboratorios, con su respectivo manual de instalación a través de la solicitud impresa vía memorándum autorizado por el Director de Carrera.

Coordinadores/as de Programas Educativos

- Entregar a el/la Responsable de Cómputo la distribución de las horas en el cuatrimestre correspondiente para la realización de prácticas en el Laboratorio de cómputo para su publicación.



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

5. Términos y Definiciones

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.

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.

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

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

6. Desarrollo de Actividades

6.1 Solicitud de Servicio

El/la usuaria solicita el servicio a requerir del Laboratorio de Computo, el/la usuaria realiza la solicitud del servicio.

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.

6.3. Verificar disponibilidad de Servicio.

Una vez que se determina el servicio corresponde verificar la disponibilidad de lo requerido en la solicitud, para llevar a cabo o programar su realización.

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

6.4. Realización del servicio

Una vez verificada, programada y realizada la solicitud, debe anotarse en el Formato correspondiente (PR-LC -01-F3, PR- LC -01-F5, PR- LC -01-F6), bajo los lineamientos establecidos. En el caso de que el servicio se refiera a la impresión de documentos, no hay formato que llenar por cuestiones prácticas: se ha observado que este servicio es altamente requerido y se forman líneas de espera para su recepción y registrar el mismo entorpecerá el mismo: se atiende al solicitante recibiendo el archivo (mediante USB, por correo electrónico u otro medio) y activando la impresión del mismo. Una vez impreso, se hace el cobro correspondiente. Al término del ciclo (mes), el dinero recabado en un sobre amarillo se envía anexo a un memorándum normal dirigido al Director de Finanzas y firmado por el Jefe del Departamento.

6.5 Evaluación del Servicio

La evaluación del Servicio del Laboratorio de Computo se realiza mediante la Encuesta de la Satisfacción del Laboratorio de Cómputo (PR-LC-01-F7), donde se analizan los datos obtenidos.

**7. Documentos Relacionados
Registros**

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-LC-01-F3	Bitácora de Control de Acceso Individual	1 año	Jefe del Depto. De Laboratorio de Computo	Laboratorio de Computo
PR-LC-01-F5	Bitácora de control de préstamo externo de equipos y accesorios	1 año	Jefe del Depto. De Laboratorio de Computo	Laboratorio de Computo
PR-LC-01-F6	Bitácora de Control de préstamo externo de Video proyectores	1 año	Jefe del Depto. De Laboratorio de Computo	Laboratorio de Computo
PR-SPAR-02.F4	Memorándum para entrega del dinero ala área de Finanzas	1 año	Jefe del Depto. De Laboratorio de Computo	Laboratorio de Computo



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

Procedimientos

Clave	Nombre
N/A	NO APLICA

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
N/A	NO APLICA

Otros Documentos

Clave	Nombre
	Lineamiento interno del Laboratorio de computo de la UPGM

8. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
NA	00	Primera Edición del Documento	ARAP 27 Marzo. 09	ARAP 27 Marzo 09
03	01	Cambio de Responsable de Elaboración del Documento, así como de quien revisa y autoriza.	LEML 08 Ene 10	LEML 08 Ene 10
03	01	Se agrega: Cliente interno y/o externo <ul style="list-style-type: none"> Sujetarse a los Lineamientos del Laboratorio de Computo 	LEML 08 Ene 10	LEML 08 Ene 10
03	01	Se elimina: Jefe de Departamento de Laboratorio de Cómputo	LEML 08 Ene 10	LEML 08 Ene 10

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

		Se agrega: Encargado de Laboratorio de Cómputo		
04	01	<p>Se elimina: 6.1 Solicitud de Servicio</p> <p>El Cliente Interno o Externo solicitan el servicio a requerir del Laboratorio de Computo, el cliente externo realiza solicitud según formato PR-LC -01-F1 y el cliente interno elaboran Oficio interno (Memorándum) de solicitud de servicios, misma que deberá contener la firma del titular del área solicitante y la turna para su trámite al Jefe de Departamento de Laboratorio de cómputo, éste deberá asignarlas al Departamento correspondiente.</p> <p>Se agrega:6.1 Solicitud de Servicio</p> <p>El Cliente Interno o Externo solicitan el servicio a requerir del Laboratorio de Computo, el cliente externo realiza solicitud del servicio y el cliente interno elaboran Oficio interno (Memorándum) de solicitud de servicios, misma que deberá contener la firma del titular del área solicitante y la turna para su trámite al Jefe de Departamento de Laboratorio de cómputo, éste deberá asignarlas al Departamento correspondiente.</p>	LEML 08 Ene 10	LEML 08 Ene 10
05	01	Se eliminan los formatos Solicitud de Servicio (PR-LC-01-F1) y Control de Acceso Grupal (PR-LC-01-F2)	LEML 08 Ene 10	LEML 08 Ene 10
05	01	Bitácora de Control de préstamo externo de Video proyectores (PR-LC-01-F6)	LEML 08 Ene 10	LEML 08 Ene 10
05	02	Se agrega: 6.5 Evaluación del Servicio	LEML	LEML



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

		La evaluación del Servicio del Laboratorio de Computo se realiza mediante la Encuesta de la Satisfacción del Laboratorio de Cómputo (PR-LC-01-F7), donde se analizan los datos obtenidos.	26 Mar 10	26 Mar 10
05	02	Se agrega formato: Encuesta de la Satisfacción del Laboratorio de Cómputo PR-LC-01-F7	LEML 26 Mar 10	LEML 26 Mar 10
03	03	Se agregan al punto de Responsabilidades y Autoridades: Encargado de Laboratorio de Cómputo <ul style="list-style-type: none"> • Publicación cuatrimestral de horarios de uso de los Laboratorios de Cómputo. • Instalación del Software para las prácticas de laboratorio de Cómputo. • Jefe de Departamento de Soporte • Técnico y Redes • Instalación del Software para las prácticas de laboratorio de Cómputo. • Supervisión del Software para las practicas de laboratorio de Cómputo. • Brindar mantenimiento preventivo a equipos de Laboratorios de Computo. • Mantener la protección de antivirus en los equipos de Laboratorios de Computo. Profesores <ul style="list-style-type: none"> • 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 	JGCH 19 Sep 11	LEML 19 Sep 11

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

		<p>que presente el equipo, evitando que se le responsabilice por el daño encontrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que al término de la sesión los componentes y el equipo de cómputo estén completos y en buenas condiciones, absteniéndose de intercambiar estos, notificando el estado que guardan al responsable del laboratorio de Cómputo. • Proporcionar los requerimientos de hardware y software a utilizar en las prácticas de laboratorios, con su respectivo manual de instalación a través de la solicitud impresa y vía memorándum autorizado por el Director de Carrera. <p>Coordinadores Docente/ Directores de Carreras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar al Responsable de Computo la distribución de las horas en el cuatrimestre correspondiente para la realización de prácticas en el Laboratorio de cómputo para su publicación. 		
03	04	<p>Se actualizan el punto 4 Responsabilidades y Autoridad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Departamento y/o Encargado de Laboratorio de Computo • Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Redes • Coordinadores de Programas Educativos 	JGCH 10 Ene 12	LEML 10 Ene 12
04	04	<p>Se actualiza el punto 6.2. Determinación del Tipo de servicio</p>	JGCH 10 Ene 12	LEML 10 Ene 12

Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

06	04	<p>Se actualizan los formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Control de Acceso Individual PR-LC-01-F3 • Bitácora de Control de préstamo externo de equipos y accesorios PR-LC-01-F5 • Bitácora de Control de préstamo externo de Video proyectores PR-LC-01-F6 <p>Se eliminan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Control de Servicio de impresiones PR-LC-01-F4 	JGCH 10 Ene 12	LEML 10 Ene 12
01-10	05	Se actualiza el procedimiento a lenguaje incluyente debido al Sistema de Gestión en Equidad de Género.	JGCH 04 Ene 13	LEML 04 Ene 13
01	06	Se Actualizan quien elabora, Revisa y autoriza	RRC 28 Ene 15	JXHL 28 Ene 15
03	06	Se actualiza el punto 3 Diagrama de procesos.	RRC 28 Ene 15	JXHL 28 Ene 15
05	06	Se actualizo el punto 5 Términos y Definiciones.	RRC 28 Ene 15	JXHL 28 Ene 15
05	06	Se actualizo el punto 6.2 Determinación del tipo de servicio.	RRC 28 Ene 15	JXHL 28 Ene 15
06	06	Se actualizo el punto 6.4 Realización del Servicio.	RRC 28 Ene 15	JXHL 28 Ene 15



Procedimiento de Control de Servicios del Laboratorio de Computo

06	06	Se anexo al punto 7 Documentos Relacionados. Registro: PR-SPAR-02.F4 Memorandum para entrega del dinero ala área de Finanzas. Se eliminan: PR-LC-01-F7 Encuesta de la Satisfacción del Laboratorio de Cómputo	RRC 28 Ene 15	JXHL 28 Ene 15
----	----	---	------------------	-------------------

DOCUMENTO NO CONTROLADO

