DOCUMENTO CONTROLADO

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. Adebel Hernández Hernández	Ing. Raúl Reyes Cruz	Ing. Jesús Xavier Herrera Lavín.

Documento Controlado por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Prohibida su Reproducción Parcial o Total. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal de los SG en el Sitio Web de la Universidad: ***www.upgm.edu.mx****.*

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

Documento Controlado por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Prohibida su Reproducción Parcial o Total. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal de los SG en el Sitio Web de la Universidad: ***www.upgm.edu.mx****.*

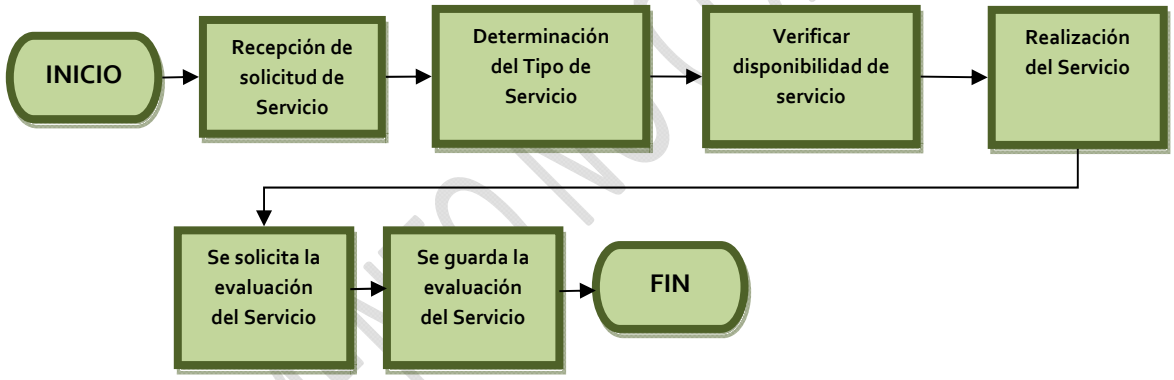
1. Objetivo

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.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

- Verificar la disponibilidad del servicio solicitado para su otorgamiento.
- Asignación y Realización del servicio.
- 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.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

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.

DOCUMENTO NO CONTROLADO

DOCUMENTO NO CONTROLADO

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

DOCUMENTO NO CONTROLADO

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**	**Iníciales 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** • Sujetarse a los Lineamientos del Laboratorio de Computo	**LEML** 08 Ene 10	**LEML** 08 Ene 10

DOCUMENTO NO CONTROLADO

03	01	**Se elimina: Jefe de Departamento de Laboratorio de Cómputo** **Se agrega: Encargado de Laboratorio de Cómputo**	**LEML** 08 Ene 10	**LEML** 08 Ene 10
04	01	**Se elimina: 6.1 Solicitud de Servicio** 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. **Se agrega:6.1 Solicitud de Servicio** 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.	**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

DOCUMENTO NO CONTROLADO

05	02	**Se agrega: 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.	**LEML** 26 Mar 10	**LEML** 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** • 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 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. **Profesores** • 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	**JGCH** 19 Sep 11	**LEML** 19 Sep 11

DOCUMENTO NO CONTROLADO

		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 Docente/ Directores de Carreras** • 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	Se actualizan el punto **4 Responsabilidades y Autoridad** de: • **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	Se actualiza el punto **6.2.**	**JGCH**	**LEML**

DOCUMENTO NO CONTROLADO

		Determinación del Tipo de servicio	10 Ene 12	10 Ene 12
06	04	Se actualizan los formatos • 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** **Se eliminan:** • 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**	**JXHL**

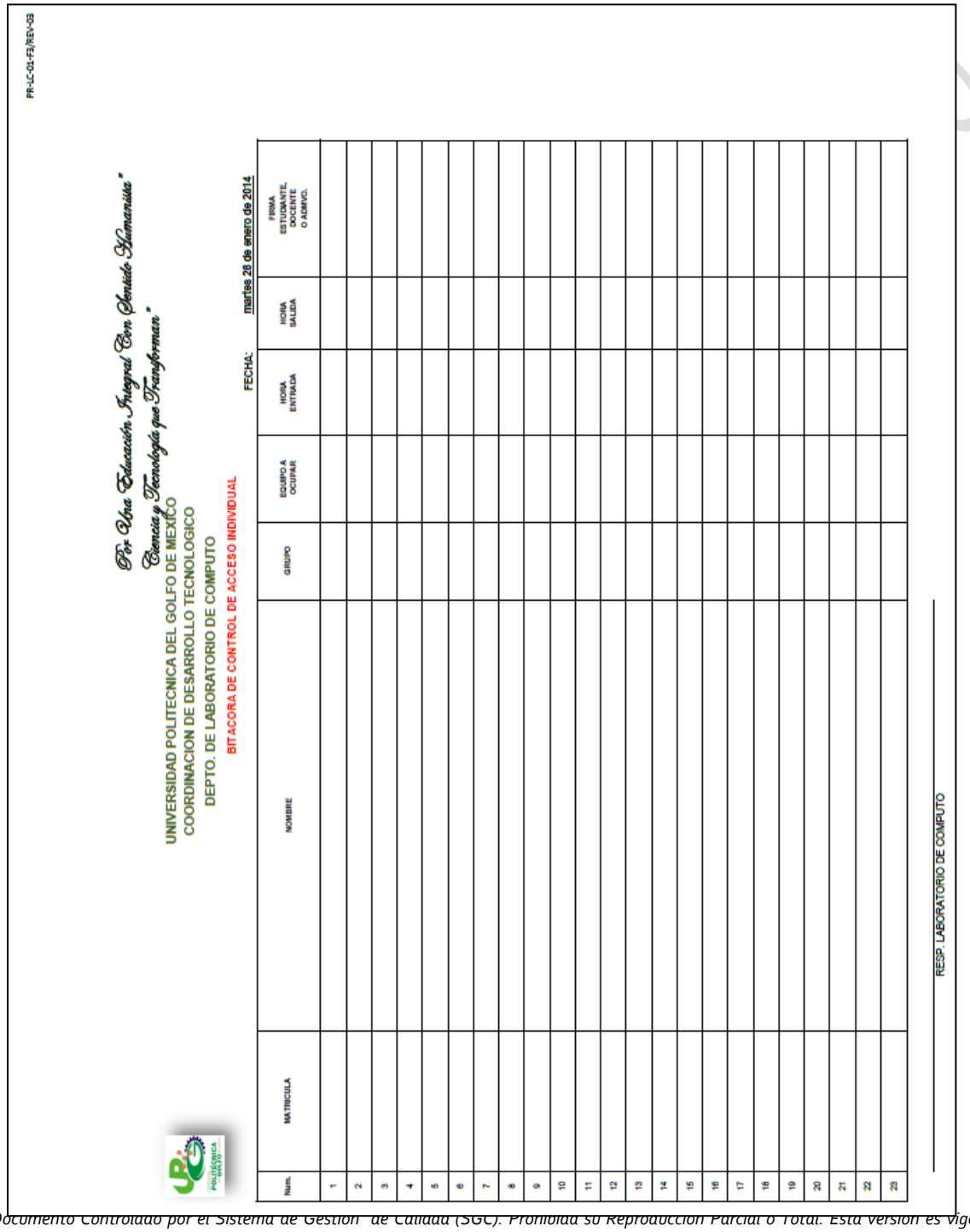
DOCUMENTO NO CONTROLADO

			28 Ene 15	28 Ene 15
06	06	Se anexo al punto **7 Documentos Relacionados.** **Registro:** **PR-SPAR-02.F4** Memorándum 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

9.
Anexos

Anexo 1. PR-LC-01-F3 Bitácora de Control de Acceso individual



PR-LC-01-F3/REV-03

Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"
Ciencia y Tecnología que Transforman"

UNIVERSIDAD POLITECNICA DEL GOLFO DE MEXICO
COORDINACION DE DESARROLLO TECNOLOGICO
DEPTO. DE LABORATORIO DE COMPUTO
BITACORA DE CONTROL DE ACCESO INDIVIDUAL

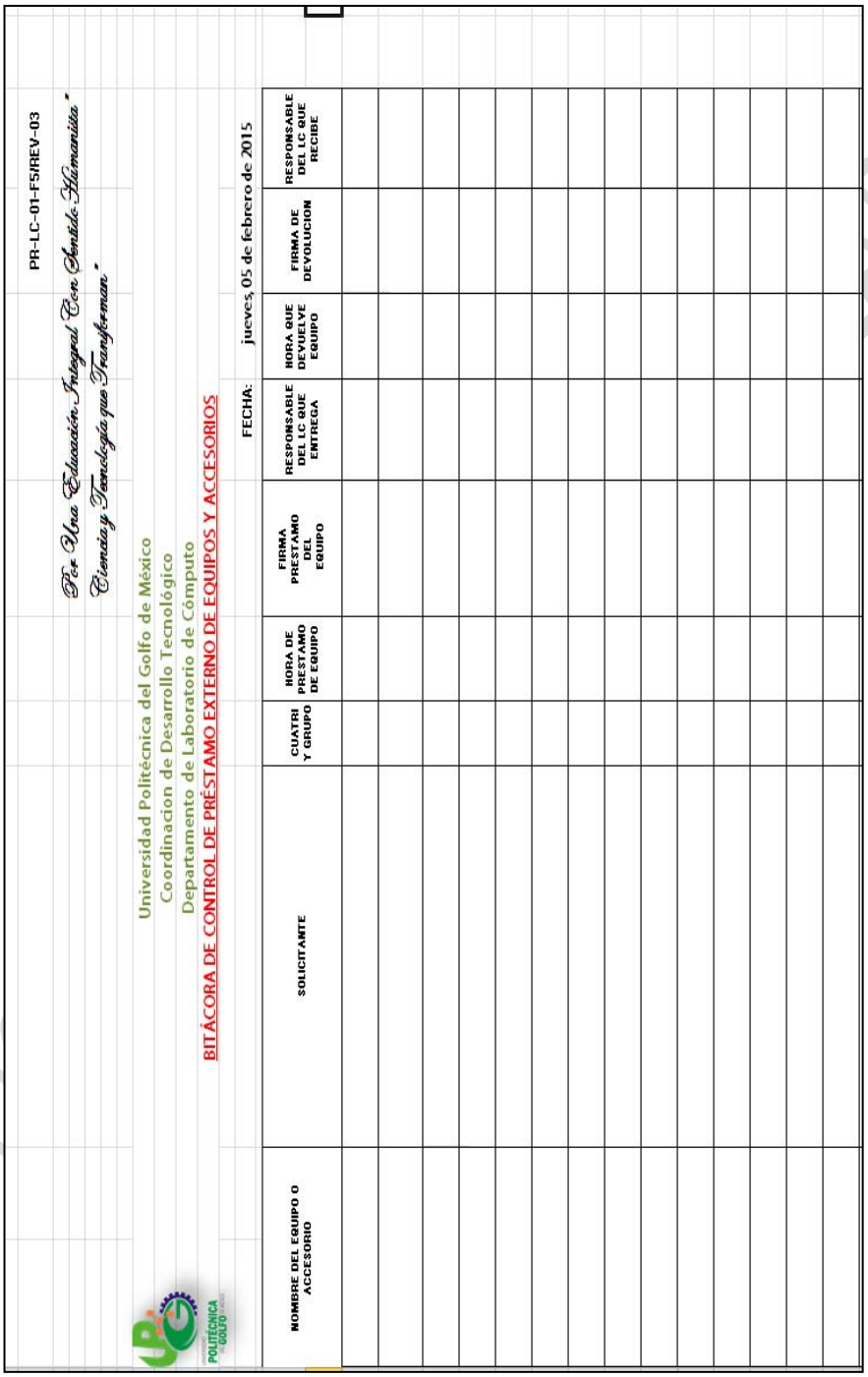
FECHA: martes 28 de enero de 2014

Num.	MATRICULA	NOMBRE	GRUPO	EQUIPO A OCUPAR	HORA ENTRADA	HORA SALIDA	FIRMA ESTUDIANTE, DOCENTE O ADMVO.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							

RESP. LABORATORIO DE COMPUTO

*Documento Controlado por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Prohibida su Reproducción Parcial o Total. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal de los SG en el Sitio Web de la Universidad: **www.upgm.edu.mx**.*

Anexo 2. PR-LC-01-F5 Bitácora de Control de préstamo externo de equipos y accesorios



PR-LC-01-F5/REV-03

Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista

Ciencia y Tecnología que Transforman

Universidad Politécnica del Golfo de México

Coordinación de Desarrollo Tecnológico

Departamento de Laboratorio de Cómputo

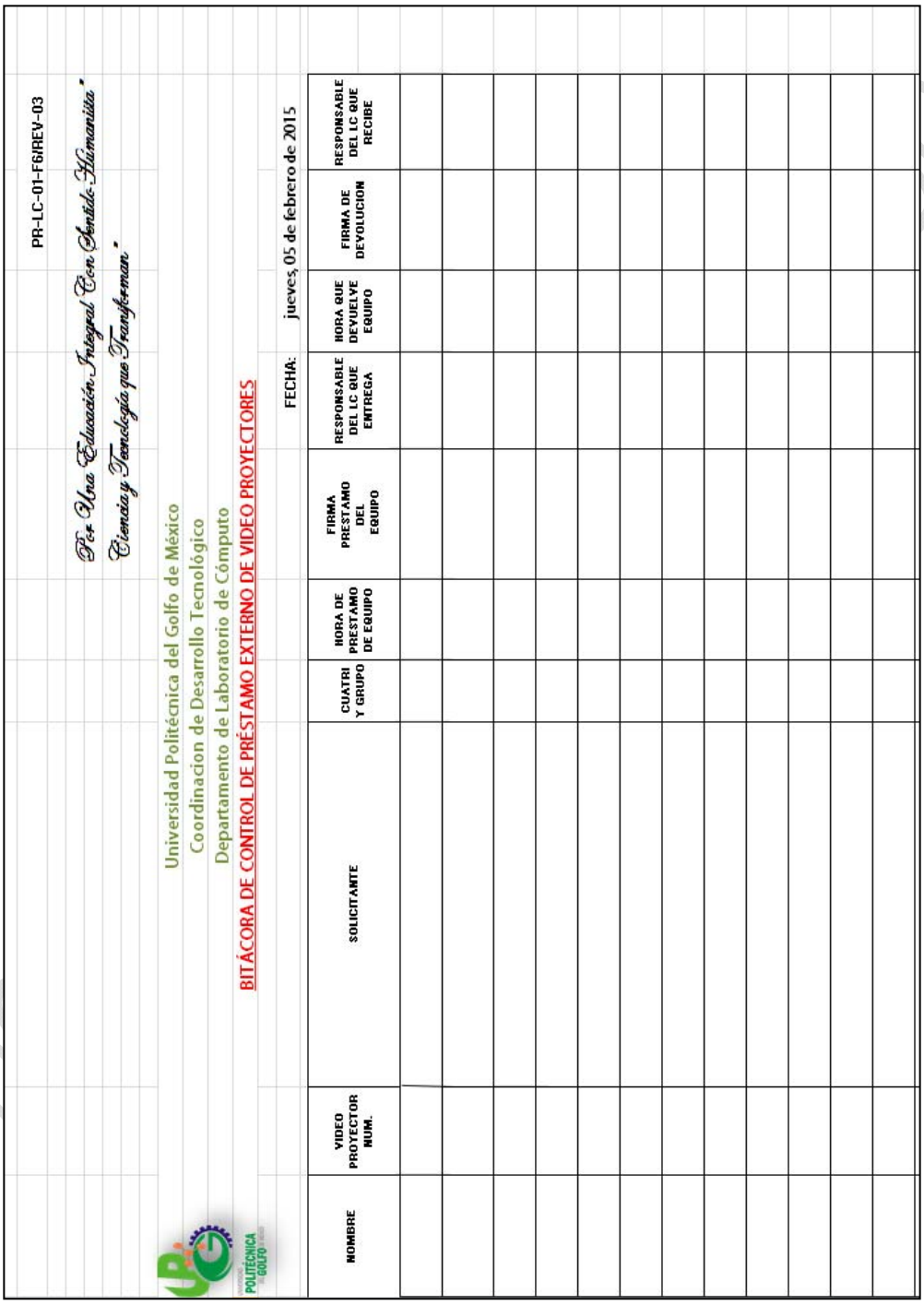
BITÁCORA DE CONTROL DE PRÉSTAMO EXTERNO DE EQUIPOS Y ACCESORIOS

FECHA: jueves, 05 de febrero de 2015

NOMBRE DEL EQUIPO O ACCESORIO	SOLICITANTE	CUATRI Y GRUPO	HORA DE PRESTAMO DE EQUIPO	FIRMA PRESTAMO DEL EQUIPO	RESPONSABLE DEL LC QUE ENTREGA	HORA QUE DEVUELVE EQUIPO	FIRMA DE DEVOLUCION	RESPONSABLE DEL LC QUE RECIBE

DOCUMENTO CONTROLADO

Anexo 3. PR-LC-01-F6 Bitácora de Control de préstamo externo de video proyectores



PR-LC-01-F6/REV-03

"Por Una Educación Integral Con Sentido Humanista"
"Ciencia y Tecnología que Transforman"

Universidad Politécnica del Golfo de México
Coordinacion de Desarrollo Tecnológico
Departamento de Laboratorio de Cómputo

BITÁCORA DE CONTROL DE PRÉSTAMO EXTERNO DE VIDEO PROYECTORES

FECHA: jueves, 05 de febrero de 2015

NOMBRE	VIDEO PROYECTOR NUM.	SOLICITANTE	CUATRI Y GRUPO	HORA DE PRESTAMO DE EQUIPO	FIRMA PRESTAMO DEL EQUIPO	RESPONSABLE DEL LC QUE ENTREGA	HORA QUE DEVUELVE EQUIPO	FIRMA DE DEVOLUCION	RESPONSABLE DEL LC QUE RECIBE