

<b>CÓDIGO</b> <b>DTSI-POP-PD-10-02</b>	<b>NOMBRE</b>  <b>Atención a usuarios en laboratorio de cómputo</b>
---	---

- I. OBJETIVO:** Brindar atención a usuarios en requerimientos y uso del equipo en los laboratorios de cómputo.
- II. ALCANCE:** Laboratorios CISCO, CITIEC, CITEV, y Laboratorio de cómputo del campus Empalme.
- III. EXTENSIÓN Y LÍMITES:** Desde el equipo de cómputo funcional, continuando con el requerimiento de equipo hasta el requerimiento de equipo atendido.

<b>IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Insumos o entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de cómputo funcional</li> <li>Requerimiento de equipo de cómputo</li> </ul>		
Nombre de la Actividad	Descripción de Actividades	Responsable
1.-Realizar apartado de equipo	1. Realizar el apartado de equipo de cómputo en bitácora de apartados del laboratorio considerando lo descrito en la Instrucción de trabajo <b>DTSI-POP-IT-02-__ __ Selección de equipo de laboratorio.</b>  <b>Observaciones:</b>  La instrucción de trabajo <b>DTSI-POP-IT-02-__ __ Selección de equipo de laboratorio</b> se encuentra colocada en la bitácora de apartados de tal manera que el usuario la visualice cada vez que requiera realizar un apartado.  Para el apartado de los equipos de cómputo deberá considerarse lo descrito en <b>DTSI-LIN-DO-01-__ __ Lineamientos para uso de los servicios de cómputo.</b>	Usuario
2.-Utilizar equipo de cómputo	1. Ingresar NIP para desbloquear equipo.  2. Realizar la utilización del equipo de cómputo para los fines que determine, apegado a los <b>DTSI-LIN-DO-01-__ __ Lineamientos para uso de los servicios de cómputo.</b>  ¿Se requiere asesoría por el usuario? Sí: Ir a actividad 3 Atender a usuarios. No: Continuar con el paso 2 o ir a la actividad 9.	Usuario
3.-Atender a usuario	1. Atender solicitud de soporte solicitada por el usuario de acuerdo con los requerimientos.  ¿Es falla del equipo? Sí: Ir al paso 2 de esta actividad. No: Brindar asesoría, ir al paso 2, actividad 2.  2. Verificar la funcionalidad del equipo de cómputo en cuanto a hardware o software se refiera, ir a la actividad 4.	Técnico laboratorista
4.- Atender falla	1. Atender la anomalía o falla presentada en el equipo de cómputo. <ul style="list-style-type: none"> <li>Hardware (Daño físico)</li> </ul>	Técnico laboratorista

Elaborado y Actualizado por: Administrador de Laboratorio de cómputo	Revisado y Aprobado por: Coordinador de Servicio	De Inicio de Vigencia: 16/06/2010	Página: 1 de 6
---	---	--------------------------------------	-------------------

CÓDIGO DTSI-POP-PD-10-02	NOMBRE  <b>Atención a usuarios en laboratorio de cómputo</b>
-----------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software (Funcionalidad)</li> </ul> <p>2. Aplica la solución de acuerdo con los lineamientos para uso de los servicios de cómputo. Tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reasignación de equipo de cómputo.</li> </ol> <p>¿Falla solucionada? Sí: Ir a la actividad 5. No: Ir a actividad 6.</p> <p><b>Observación</b> La reasignación de equipos de cómputo a usuarios se realizará considerando la capacidad del laboratorio.</p>	
5.-Registrar en bitácora	<p>1. Registrar en <b>DTSI-POP-FO-51- _ _ Bitácora de rondines</b> la solución de la anomalía o falla atendida.</p> <p>¿Se puede utilizar el equipo? Sí: Ir a actividad 2, paso 2. No: Ir a actividad 6.</p>	Técnico laboratorista
6.-Deshabilitar equipo en bitácora de apartados	<p>1. Realizar la deshabilitación del equipo que presenta anomalía/falla o realización de mantenimiento en la bitácora de apartados considerando lo descrito en la instrucción de trabajo <b>DTSI-POP-IT-01- _ _ Cambios en bitácora de apartado.</b></p> <p>2. Para ingresar solicitud a mesa de ayuda ir a la actividad 7.</p> <p><b>Observación</b> Al momento de deshabilitar el equipo, deberá agregarse el motivo de acuerdo con la instrucción de trabajo <b>cambios en la bitácora de apartados.</b></p>	Técnico laboratorista
7.-Ingresar solicitud a Mesa de ayuda de DTSI	<p>1. Ingresar solicitud de acuerdo con lo descrito en el procedimiento <b>TIDS-POP-PD-01_ _ DS7-1 Gestión de la Mesa de Servicios y de Incidentes.</b></p> <p>Dar seguimiento a las solicitudes ingresadas en la mesa de servicio para que una vez atendidas se continúe con la actividad 8.</p>	Técnico laboratorista/Administrador de laboratorio
8.-Habilitar equipo en bitácora de apartados	<p>1. Realizar la habilitación del equipo en funcionamiento, considerando lo descrito en la instrucción de trabajo <b>DTSI-POP-IT-01- _ _ Cambios en bitácora de apartado.</b></p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>	Técnico laboratorista
9.-Liberación de equipo	<p><b>Liberación de equipo opción 1</b></p> <p>1. Liberar equipo en el escritorio de Windows en la opción liberar equipo.</p> <p><b>Liberación de equipo opcion2</b></p> <p>1. Ingresar Nip en bitácora de apartados para la liberación del equipo.</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p> <p><b>Observación</b></p>	Usuario

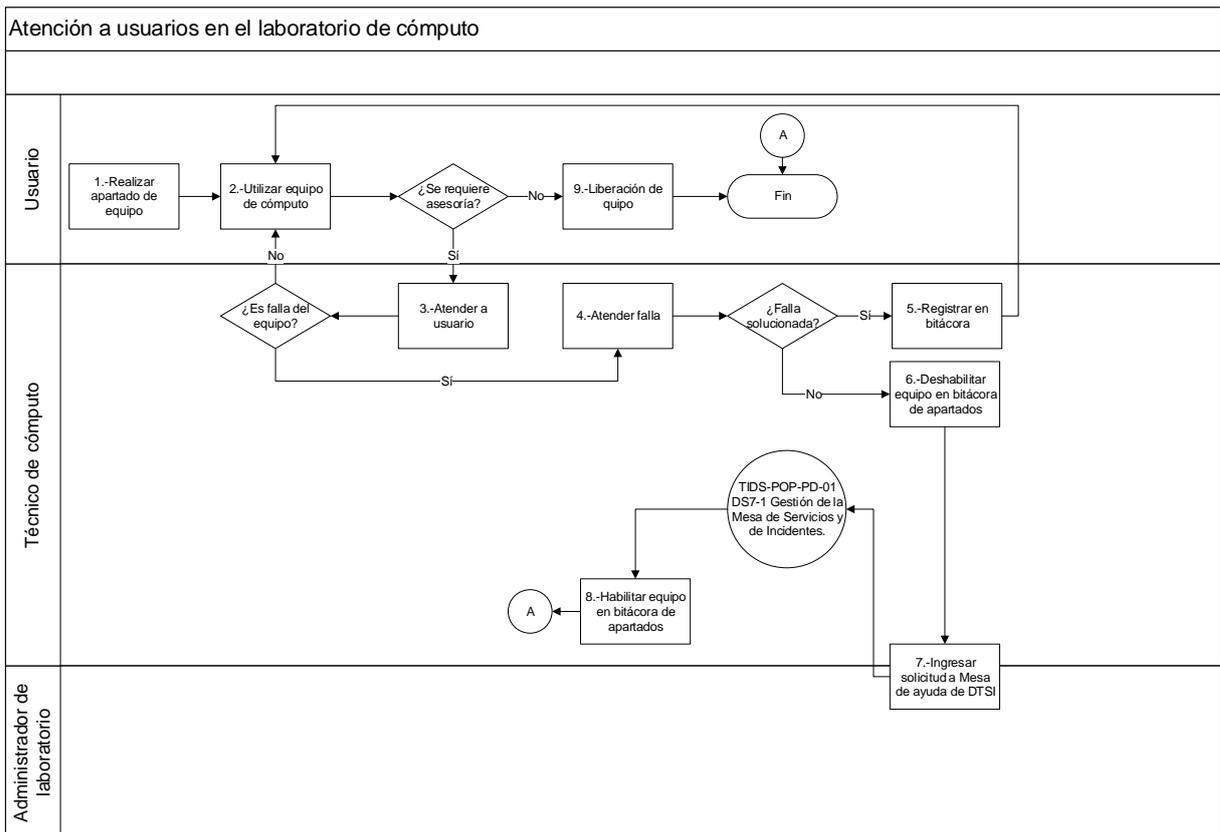
Elaborado y Actualizado por: Administrador de Laboratorio de cómputo	Revisado y Aprobado por: Coordinador de Servicio	De Inicio de Vigencia: 16/06/2010	Página: 2 de 6
---	---	--------------------------------------	-------------------

<b>CÓDIGO</b> DTSI-POP-PD-10-02	<b>NOMBRE</b>  <b>Atención a usuarios en laboratorio de cómputo</b>
------------------------------------	---

	El equipo se auto liberará una vez transcurridos 15 minutos sin actividad.	
<b>Productos o salidas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo funcional.</li> <li>• Requerimiento de equipo de cómputo atendido.</li> <li>• Atención brindada a los usuarios en relación con el servicio de equipos de cómputo</li> </ul>		

**V. ANEXOS:**

- **DIAGRAMA DE FLUJO**



**REQUISITOS DE LOS SERVICIOS OTORGADOS O LOS PRODUCTOS GENERADOS CON EL PROCEDIMIENTO**

Servicio y/o Producto	Requisitos establecidos por los clientes	Requisitos Legales y/o reglamentarios
Equipo funcional y asesoría	Horario (tiempo de uso).	Ley Orgánica. Título VI. Artículo 29. Fracción II. Hacer uso de las instalaciones y el equipo del

Elaborado y Actualizado por: Administrador de Laboratorio de cómputo	Revisado y Aprobado por: Coordinador de Servicio	De Inicio de Vigencia: 16/06/2010	Página: 3 de 6
---	---	--------------------------------------	-------------------

CÓDIGO	NOMBRE
DTSI-POP-PD-10-02	Atención a usuarios en laboratorio de cómputo

		Instituto, de acuerdo con los planes de estudio, investigación y difusión aplicables, según lo señalan los reglamentos y acuerdos respectivos;
	Selección de equipo.	Reglamento del Alumno. Capítulo IX. Artículo 37. Inciso e) Utilizar las instalaciones del Instituto, en los términos de las disposiciones Reglamentarias correspondientes. Capítulo X. Artículo 38. Inciso j) Observar las disposiciones que sobre disciplina determine la legislación del Instituto.
	Operatividad del equipo.	Lineamientos para uso de los servicios de cómputo
	Software actualizado.	Alumno Inscrito
	Ambiente de trabajo.	

• **POLÍTICAS**

**Del uso de los laboratorios de cómputo**

1. El usuario debe contar con un ID, para alumnos deberán estar inscritos en el período escolar vigente.
2. El usuario podrá reservar un equipo el mismo día.
3. El usuario deberá utilizar el equipo reservado durante los primeros 10 minutos para que se respete el apartado, de lo contrario, pasado ese tiempo, el equipo será liberado.
4. El usuario puede hacer uso del equipo durante 3 horas al día, en sesiones de hora y media, y podrá renovar el servicio de manera indefinida siempre y cuando la capacidad del laboratorio no exceda del 95%.
5. El usuario al finalizar su tiempo de utilización del equipo tiene la obligación de liberar el equipo para que quede disponible en bitácora de apartados.

**Del mantenimiento a los laboratorios de cómputo.**

6. Los mantenimientos a los equipos de laboratorio de cómputo se deben realizar en dos ocasiones al año.

• **RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

**Recurso Humano**

Administrador de Laboratorios de Cómputo.  
Técnico Laboratorista.  
Supervisor de Laboratorios

**Infraestructura**

Elaborado y Actualizado por: Administrador de Laboratorio de cómputo	Revisado y Aprobado por: Coordinador de Servicio	De Inicio de Vigencia: 16/06/2010	Página: 4 de 6
--	---	--------------------------------------	-------------------

<b>CÓDIGO</b> DTSI-POP-PD-10-02	<b>NOMBRE</b>  Atención a usuarios en laboratorio de cómputo
------------------------------------	--

Equipo de cómputo.  
Red física.  
Laboratorio.  
Software de uso  
Software de administración.

**Materiales**

Kit de herramienta.  
Material de limpieza.

- **REGISTROS**

DTSI-POP-FO-51-\_\_ Bitácora de rondines

**Indicadores de Indicadores**

MÉTRICAS E INDICADORES CLAVES DE PROCESO									
No	Indicadores	Fuente	Semaforización			Frecuencia de Medición	Responsable		
			Verde	Amarillo	Rojo				
1	# de asesorías a alumnos por día CISCO	<b>DTSI-POP-FO-51-__ Bitácora de rondines</b>	>=18 <=30	<18	>30	Diario	Dueño de Proceso		

Elaborado y Actualizado por: Administrador de Laboratorio de cómputo	Revisado y Aprobado por: Coordinador de Servicio	De Inicio de Vigencia: 16/06/2010	Página: 5 de 6
---	---	--------------------------------------	-------------------

<b>CÓDIGO</b> <b>DTSI-POP-PD-10-02</b>	<b>NOMBRE</b>  <b>Atención a usuarios en laboratorio de cómputo</b>
---	---

**Tabla de Riesgos**

Tabla de Administración de Riesgos							
Identificación de riesgos		Evaluación de riesgo					
No.	Factor de riesgo	Impacto	Prob.	Nivel de riesgo	Control existente	Acciones de control	Responsable
		Valor (1-4)	Valor (1-4)				
1	Bitácora de apartado sin funcionar	3	2	Medio	Se liberan los equipos quitando el bloqueo manualmente, para que el usuario pase directamente a utilizar los equipos.	1. Se reporta a soluciones informáticas el problema para que se revise el servicio. 2. Una vez restablecido el servicio se informa a los usuarios para que pasen a apartar sus equipos	Administrador de laboratorio/ técnicos laboratoristas
2	Falla de regulador de energía	3	2	Medio	Se reporta la falla a servicios generales para que se haga un bypass en el regulador que falla para dar servicio, En lo que se soluciona el problema	1. Se solicita el mantenimiento de los reguladores por proyecto. 2. Solicitar atención a servicios generales en caso de cualquier reparación.	Administrador de laboratorio/ técnicos laboratoristas
3	Incendio	4	2	Alto	Aplicar las medidas de protección Civil, evacuación del edificio, utilización de extinguidores para mitigar el incendio, llamar a bomberos	1. Gestión de equipamiento contra incendio. 2. Revisión de infraestructura por parte de la comisión de seguridad e higiene. 3. .Atención de servicios generales a las solicitudes	Administrador de laboratorio/ técnicos laboratoristas

Elaborado y Actualizado por: Administrador de Laboratorio de cómputo	Revisado y Aprobado por: Coordinador de Servicio	De Inicio de Vigencia: 16/06/2010	Página: 6 de 6
---	---	--------------------------------------	-------------------