



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

INSTRUCTIVO DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y OPERATIVO PARA REGULAR EL USO DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1

El presente Instructivo contiene las disposiciones referentes al funcionamiento interno y operativo, así como el uso de servicios e instalaciones que ofrece la Coordinación de Servicios de Cómputo (CSC) de la Unidad Iztapalapa de la UAM.

ARTÍCULO 2

Los servicios que proporciona la CSC son:

- I. **Acceso a la red de datos institucional (cableada o inalámbrica).** Consiste en proporcionar servicio de red a las personas usuarias internas, usando dispositivos institucionales o los que sean propiedad de la comunidad universitaria, para el desarrollo de la docencia, investigación y preservación y difusión de la cultura.

Los dispositivos institucionales comprenden equipos propiedad de la UAM, como computadoras, impresoras y accesorios que administra la CSC y se utilizarán únicamente para fines académicos o laborales.

- II. **Impresión de textos y gráficos en diversos formatos.** Consiste en proporcionar el servicio para la impresión en pequeño (textos a color y blanco y negro) y gran formato (ploteo).
- III. **Digitalización de datos.** Consiste en proporcionar el servicio para la conversión de documentos impresos en archivo electrónico. Es importante señalar que no se podrán imprimir o digitalizar libros o manuales de acuerdo con la normatividad en materia de Derechos de Autor.
- IV. **Uso de las salas generales de cómputo.** Consiste en el uso de equipo de cómputo ubicado en instalaciones de la unidad y está reservado únicamente para personas usuarias internas. Para el manejo del equipo de cómputo y software genérico se contará con el apoyo de la CSC.

Cuando de manera extraordinaria se solicite el uso de las salas generales a personas externas se requerirá la autorización de la Secretaría de la Unidad.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

- V. Uso de las salas del tronco general de asignaturas (TG).** Consiste en el uso de las salas designadas a docencia y depende de la asignación que hagan las coordinaciones de docencia y atención a alumnos divisionales (CODDAA) en función de la carga docente de cada trimestre.

Cuando de manera extraordinaria se solicite el uso de las salas de TG a personas externas se requerirá la autorización de la CODDAA.

- VI. Uso de cuentas institucionales de correo electrónico** (xanum, grupos.xanum, titlani). Consiste en proporcionar la infraestructura para la intercomunicación de correo vía electrónica y es para fines académicos o laborales. TITLANI para el alumnado de licenciatura, XANUM para alumnado de posgrado, personal académico y administrativo y XANUM PARA GRUPOS para cuentas que no son personales, pero con las que realizan actividades académicas o administrativas.

Las cuentas de TITLANI son asignadas al alumnado de licenciatura desde su ingreso a la Institución.

Para el envío de correos masivos utilizando las cuentas institucionales el personal académico o administrativo tendrá en cuenta que sólo serán de carácter general e informativo. Las solicitudes vendrán acompañadas del VoBo del órgano o instancia superior del solicitante.

Es tarea de la CSC el salvaguardar los listados de las cuentas de correos electrónicos de las personas usuarias de este servicio, de ninguna manera se entregarán listas parciales o completas con esta información.

- VII. Apoyo técnico.** Consiste en la instalación, configuración, reparación de software (propiedad de la UAM) y hardware solo en dispositivos institucionales (equipos propiedad de la UAM), así como instalación de servicios de redes de datos en espacios físicos de la Unidad Iztapalapa.

Además, se brinda el apoyo en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y periféricos, ya sea programado o por descompostura.

- VIII. Servicios especializados.** Para solicitar su uso se deberá acudir a la CSC, ubicada en el edificio A planta baja.

ARTICULO 3

Los servicios se pueden proporcionar en las instalaciones de la CSC, en las aulas de docencia destinadas para esos fines y en las instalaciones de la Unidad donde sea requerido el servicio.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

ARTÍCULO 4

Los servicios se ofrecerán dentro de los horarios especificados en las instalaciones de la CSC, en las guías de uso correspondientes y en la página web de la Unidad. Las guías de uso están publicadas en la página electrónica de la CSC.

ARTÍCULO 5

Los horarios y modalidades de servicios únicamente podrán ser modificados por causas de fuerza mayor. Cuando se programe el mantenimiento preventivo, el aviso a la comunidad universitaria se dará con una semana de anticipación, y cuando se presenten fallas técnicas, la CSC procurará reanudar el servicio dentro de las veinticuatro horas posteriores a haberse presentado el problema.

CAPÍTULO II. DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 6

Podrán hacer uso de los servicios, programas e instalaciones de la CSC, conforme a lo establecido en este Instructivo, a las disposiciones reglamentarias aplicables y a los procedimientos que establezca la propia CSC, las siguientes personas:

- I. Personas usuarias internas, que comprenden al alumnado, al personal académico y al personal administrativo de la Unidad Iztapalapa.
- II. Personas usuarias externas, que comprenden a las personas egresadas y a aquellas personas ajenas a la Unidad que cuenten con la autorización de la Secretaría de Unidad para hacer uso de los servicios que ofrece la CSC.

ARTÍCULO 7

Para acceder a los servicios de la CSC las personas usuarias deberán identificarse de la siguiente manera:

- I. Las personas usuarias internas deberán utilizar su credencial institucional vigente para hacer uso de las instalaciones y servicios que ofrece la CSC.
- II. Los usuarios externos deberán presentar un comprobante de su vínculo académico o administrativo con la Unidad y una identificación con fotografía.

ARTÍCULO 8

El acceso al software institucional será retirado cuando se pierda la calidad de alumnado; en el caso de personal UAM será retirado al momento de que concluya la relación laboral con la Institución.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

CAPÍTULO III. DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 9

Se accederá a los servicios ofrecidos por la CSC atendiendo lo previsto en las guías de uso correspondiente, las cuales contendrán lo siguiente:

- I. Requerimientos para el uso: son los requisitos que deben cumplir las personas usuarias para hacer uso de los servicios;
- II. Reglas del servicio: son las condiciones en las que se prestan los servicios, y
- III. Procedimientos del servicio: son las tareas que deberán realizar las personas usuarias para hacer uso de los servicios.

CAPÍTULO IV. DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 10

La CSC instalará únicamente software legal, propiedad de la Universidad en los equipos de cómputo que formen parte del patrimonio universitario, tomando en cuenta el tipo de contrato o licencia adquirido, en atención a lo previsto en la Ley Federal del Derecho de Autor y en la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

Para llevar a cabo la instalación de software, el usuario deberá proporcionar los medios de instalación, manuales y, en su caso, número de licencia o contrato.

ARTÍCULO 11

En situaciones que pongan en riesgo el patrimonio informático de la Universidad o alteren sus servicios, la CSC no requerirá autorización para acceder a los equipos asignados a los usuarios o a su cargo.

CAPÍTULO V. DE LOS DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

ARTÍCULO 12

Son derechos de las personas usuarias:

- I. Ser atendidas con respeto y cordialidad y recibir la información en un lenguaje adecuado y comprensible por parte del personal de la CSC,
- II. Recibir los servicios en forma eficaz, oportuna y completa, siempre que se cumpla con lo previsto en las guías de uso correspondientes;
- III. Recibir información oportuna respecto de los alcances y problemas que podrían surgir durante y después de la realización del servicio solicitado;
- IV. Acceder a los servicios de la CSC con la seguridad de que será respetada su información, y
- V. Solicitar, en su caso, un informe sobre el resultado del servicio.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

ARTÍCULO 13

Son responsabilidades de las personas usuarias:

- I. Proteger los dispositivos de cómputo institucionales asignados;
- II. Proporcionar la información necesaria a la CSC para la correcta realización del servicio solicitado;
- III. Tener un respaldo de la información contenida en el equipo de cómputo asignado o a su cargo;
- IV. Reportar inmediatamente las fallas de los equipos de cómputo, materiales o bienes;
- V. Cuidar sus pertenencias dentro de las instalaciones de la CSC;
- VI. Respetar las señalizaciones, los espacios reservados para personas con discapacidades y las salidas de emergencia; así como ocupar solamente una silla por persona, y
- VII. Observar las indicaciones del personal de la CSC.

ARTÍCULO 14

Son obligaciones de las personas usuarias:

- I. Dirigirse al personal de la CSC con respeto y cordialidad.
- II. Conservar en buen estado el equipo de cómputo y las instalaciones de la CSC;
- III. Hacer uso adecuado de las instalaciones de la CSC, para lo cual será necesario ingresar por los accesos asignados para tal efecto;
- IV. Guardar silencio dentro de los Salas de TG y salas generales de cómputo;
- V. Permitir la revisión de sus portafolios, bolsas o cualquier objeto similar al salir de las instalaciones de la CSC, cuando el personal de la CSC así lo requiera, y
- VI. Utilizar los servicios e instalaciones que ofrece la CSC exclusivamente para las actividades sustantivas de la Universidad.

CAPÍTULO VI. DE LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO 15

Todos los servicios proporcionados por la CSC son personales e intransferibles quedando bajo la total responsabilidad de la persona usuaria el manejo o uso que se haga de los mismos.

ARTÍCULO 16

Son motivo de sanción administrativa las siguientes acciones de las personas usuarias:

- I. Introducir alimentos, bebidas o animales; fumar; tirar basura; escuchar música sin audífonos;
- II. Ingresar a la Sala General o las Salas de TG vehículos de transporte como patines, scooter, bicicletas u otros similares;
- III. Desconectar los equipos de las salas o sus periféricos;



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

- IV. Conectar o instalar equipos personales en lugares no permitidos; instalar software ajeno a la CSC;
- V. Borrar, desconfigurar o desactivar el software instalado en los equipos de la CSC;
- VI. Utilizar los equipos de cómputo para copiar o distribuir software comercial y cualquier otro tipo de información que constituya un acto de ilegalidad;
- VII. Destruir, deteriorar, rayar o causar algún detrimento al equipo, mobiliario e instalaciones de la CSC, y
- VIII. Retirar de las instalaciones de la CSC equipo o material, sin la autorización por escrito de ésta.

ARTÍCULO 17

Con independencia de las medidas administrativas o de las acciones que la Universidad ejerza contra la persona usuaria que incumpla sus obligaciones, la CSC podrá aplicar las siguientes sanciones:

- I. Amonestación escrita;
- II. Suspensión del servicio por 72 horas;
- III. Suspensión del servicio por cinco días hábiles;
- IV. Suspensión del servicio por un trimestre.

ARTÍCULO 18

Se aplicará amonestación escrita cuando la persona usuaria incumpla lo estipulado en el artículo 16, fracciones I, II y III de este instructivo. En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa indicada en la fracción II del artículo 17.

ARTÍCULO 19

Se aplicará una suspensión de 72 horas del servicio cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 16, fracción IV de este instructivo. En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa indicada en la fracción III del artículo 17.

ARTÍCULO 20

Se aplicará la suspensión del servicio por cinco días hábiles cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 16, fracciones V y VI de este instructivo. En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa indicada en la fracción IV del artículo 17.

ARTÍCULO 21

En el caso de las acciones señaladas en las fracciones VII y VIII, estipuladas en el artículo 16, se llevará a cabo el procedimiento señalado en el Reglamento del Alumnado relacionado con las faltas cometidas por el alumnado y en el Contrato Colectivo de Trabajo para los usuarios del personal académico y administrativo.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

CAPÍTULO VII. DE LAS SITUACIONES NO PREVISTAS.

ARTÍCULO 22

Las situaciones no previstas en el presente instructivo quedarán sujetas a la normatividad aplicable y podrán ser resueltas por la Coordinación de Servicios de Cómputo. En caso de encontrarse fuera de su ámbito de competencia, se turnarán al órgano o instancia correspondiente para su resolución definitiva.

CONSEJO ACADÉMICO IZTAPALAPA



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Red de datos institucional:

Se refiere tanto a la red por cable (Ethernet) como a la red WiFi (inalámbrica).

Impresión en pequeño formato:

Impresión de documentos en tamaño carta y doble carta, ya sea en blanco y negro o color.

Impresión en gran formato:

Impresión de póster de 90 cm x 120 cm, en blanco y negro o color.

Digitalización de datos:

Se refiere a la conversión de documentos físicos, escritos o imágenes a formato electrónico por medio de un escaneo de los mismos.

Sala General de cómputo:

Son las salas que utiliza el alumnado para realizar los trabajos académicos, localizadas en el Edificio "A", planta baja y en el Edificio "L".

Salas de TG:

Son las salas del Tronco General (TG), ubicadas en el Anexo del Edificio "A". La asignación es la siguiente:

División de Ciencias Básicas e Ingeniería	Sala "E" y Sala "F".
División de Ciencias Biológicas y de la Salud	Sala "L" y Sala "M"
División de Ciencias Sociales y Humanidades	Sala "J" y Sala "K"

Cuentas institucionales de correo electrónico:

Son las cuentas de correo utilizadas por la comunidad UAM Iztapalapa para recibir y enviar mensajes. La asignación es la siguiente:

Servidor	Usuarios
titlani.uam.mx	Alumnado de licenciatura
xanum.uam.mx	Personal UAM y alumnado de Posgrado
grupos.xanum.uam.mx	Personal UAM
izt.uam.mx	Personal UAM, alumnado de licenciatura y posgrado



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicios especializados:

Se consideran servicios especializados los referentes a la apertura de puertos de comunicación, a la inclusión de nuevos sitios web al servidor de nombres (DNS), hospedaje de páginas (hosting), solicitud de masivos, configuraciones de equipos de comunicación y en general, todos los que implican una modificación de la infraestructura de la red.

Software legal o institucional:

Es todo el software adquirido por la UAM para el desarrollo de las actividades sustantivas de la misma. Este software se encuentra disponible en la página principal de la UAM www.uam.mx y se encuentra sujeto a varios requisitos.

Dispositivos de cómputo o periféricos:

Son elementos auxiliares e independientes conectados a la unidad de procesamiento central (CPU), como impresora, escáner, entre otros dispositivos.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

GUÍAS DE USO DE LOS SERVICIOS.
COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO.

Servicio:
ACCESO A LA RED DE DATOS INSTITUCIONAL (CABLEADA O INALÁMBRICA)

Descripción del servicio:

Consiste en proporcionar servicio de red a las personas usuarias internas, usando dispositivos institucionales o los que sean propiedad de la comunidad universitaria, para el desarrollo de la docencia, investigación y difusión de la cultura.

Dirigido a:
Alumnado,
Personal UAMI

Dónde solicitarlo:
Sección de Redes y Telefonía, para la red cableada.
Inalámbrica en los puntos de acceso disponibles en los edificios y espacios abiertos.

Horario de servicio:
Lunes a viernes
8:30 a 20:30 horas

Requisitos:

- Credencial vigente.
- Cuenta de correo institucional.
- Equipo propiedad de la UAM para acceder a la red cableada.

Condiciones del servicio:

- La solicitud de conexión a la red cableada se hará en el horario y lugar descrito, por correo electrónico o llamada telefónica.
- La persona solicitante proporcionará la información necesaria para acudir al lugar dónde se encuentra el equipo que se desea incorporar a la red cableada.
- La información para acceder a la red inalámbrica será proporcionada por la Sección de Redes y Telefonía.

Procedimiento del servicio:

- La persona solicitante acudirá a la Sección de Redes y Telefonía a solicitar el acceso a la red cableada y proporcionará la información necesaria para que se lleve a cabo esta tarea.
- La solicitud también podrá hacerse vía correo electrónico o vía telefónica.
- La solicitud se registrará en una Mesa de Servicio para llevar un control de los servicios proporcionados.

Responsable del servicio:
Sección de Redes y Telefonía
Ext. 4742

Correo de contacto:
redescsc@xanum.uam.mx

Deslinde de responsabilidades:

La CSC no se hace responsable de fallas de equipos o software que hayan sido manipulados por terceros.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicio: IMPRESIÓN DE TEXTOS EN DIVERSOS FORMATOS

Impresión de texto en pequeño formato.

Descripción del servicio:

Impresión de trabajos académicos del alumnado en tamaño carta o doble carta, a color o en blanco y negro.

Dirigido a: Alumnado UAMI	Dónde solicitarlo: Ventanilla de Proceso de Datos Sala General de Cómputo	Horario de servicio: Lunes a viernes 8:30 a 20:30 horas
-------------------------------------	--	--

Requisitos:

- Credencial vigente
- Valera

Condiciones del servicio:

Solo se imprimen trabajos académicos o de investigación propios. Queda prohibida la impresión de artículos, libros, revistas y otros materiales que tengan derechos de autor.

Procedimiento del servicio:

1. El envío de los trabajos a imprimir se realiza desde la Sala General.
2. La impresión y entrega se hace en la ventanilla de Proceso de Datos o en la Sección de impresión localizada dentro de la sala, previa presentación de la valera.

Responsable del servicio:

Sección de Proceso de Datos
Ext.4860

Correo de contacto:

pdcsc@xanum.uam.mx

Deslinde de responsabilidades:

Los trabajos enviados a impresión que no sean reclamados serán eliminados al final de la jornada de servicio.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicio: IMPRESIÓN DE TEXTOS EN DIVERSOS FORMATOS

Impresión en gran formato (póster).

Descripción del servicio:

Impresión de pósters con contenido académico en un tamaño de hasta 90x120 cms.

Dirigido a:

Alumnado, Personal UAMI

Dónde solicitarlo:

Ventanilla de Proceso de
Datos

Horario de servicio:

Lunes a viernes
8:30 a 20:30 horas

Requisitos:

- Credencial vigente.
- Comprobante de pago realizado en las cajas de la Unidad, de acuerdo al tipo de papel y el tamaño.
- Archivo de documento a imprimir con las medidas del tamaño requerido.
- Los formatos de archivo aceptados son PDF y Powerpoint.

Condiciones del servicio:

- Solo se imprimen trabajos académicos o de investigación propios. Queda prohibida la impresión de artículos, libros, revistas y otros materiales que tengan derechos de autor.
- No se da apoyo de edición de los trabajos a imprimir.
- Los archivos se imprimen como los entregan los usuarios y se asume que son versiones finales.

Procedimiento del servicio:

- La persona solicitante acude a las cajas de cobro de la Unidad y realiza el pago de acuerdo al tamaño y al material.
- Acude a la ventanilla de Proceso de Datos con el comprobante de pago y con el archivo en PDF o Powerpoint debidamente configurado.
- Se verifican las medidas del archivo y el material solicitado.
- Se registra el trabajo en una base de datos.
- Se realiza la impresión, se espera que seque la tinta y posteriormente se entrega.

Responsable del servicio:

Sección de Proceso de Datos
Ext.4860

Correo de contacto:

pdscsc@xanum.uam.mx

Deslinde de responsabilidades:

El personal de Proceso de Datos no está autorizado a realizar apoyo de edición, solo se imprimen las versiones del archivo como las entrega la persona solicitante. la CSC no se hace responsable por errores u omisiones que contenga la impresión final que se entrega.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicio: DIGITALIZACIÓN DE DATOS

Descripción del servicio:

Consiste en proporcionar el servicio para la conversión de documentos impresos en archivo electrónico. Es importante señalar que no se podrán imprimir o digitalizar libros o manuales de acuerdo con el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR, 1996).

Dirigido a:

Alumnado, Personal UAMI

Dónde solicitarlo:

Proceso de Datos

Horario de

servicio:

Lunes a viernes
8:30 a 20:30 horas

Requisitos:

- Credencial vigente.
- Cuenta de correo institucional.

Condiciones del servicio:

- Solo se digitalizarán trabajos académicos personales que no infrinjan las disposiciones de INDAUTOR.

Procedimiento del servicio:

- La persona solicitante acudirá a la Sección de Proceso de Datos y entregará el material a digitalizar.
- Proporcionará el medio en el que desea que se almacene el resultado de la digitalización; o indicará si desea que se le envíe por correo electrónico.

Responsable del servicio:

Sección de Proceso de Datos
Ext.4860

Correo de contacto:

pdscsc@xanum.uam.mx

Deslinde de responsabilidades:

La CSC no se hace responsable de fallas de equipos o medios entregados para almacenar los archivos digitalizados.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicio:

USO DE LAS SALAS DEL TRONCO GENERAL DE ASIGNATURAS (TGA)

Registro de profesores en TGA.

Descripción del servicio:

Registro en el sistema de acceso al edificio Anexo del A y a las aulas de TGA.

Dirigido a: Personal académico UAMI	Dónde solicitarlo: Ventanilla de Proceso de Datos	Horario: Lunes a viernes 8:30 a 13:30 horas 14:30 a 18:30 horas
---	---	---

Requisitos:

- Credencial vigente
- Cuenta de correo institucional
- Tener sala asignada para curso
- Aprobación del Coordinador de Docencia de su División

Condiciones del servicio:

- Deberá acudir a la Sección de Proceso de Datos a registrar sus datos para entrar a las Salas de TGA una semana antes de iniciar el trimestre.

Procedimiento del servicio:

- Acudir a la ventanilla de Proceso de Datos a solicitar su registro.
- Deberá proporcionar datos que incluyen elementos biométricos para la apertura de accesos.
- Se hará una prueba de apertura de accesos con su registro.

Responsable del servicio:

Sección de Proceso de Datos
Ext.4860

Correo de contacto:

pdscsc@xanum.uam.mx

Deslinde de responsabilidades:

El registro es personal e intransferible. El mal uso del mismo será motivo de suspensión del servicio.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicio:

USO DE LAS SALAS GENERALES Y DE LAS SALAS DEL TRONCO GENERAL DE ASIGNATURAS (TGA)

Instalación de software en salas de TGA y salas generales.

Descripción del servicio:

Brindar apoyo en la instalación del software solicitado por los profesores para la impartición de los programas de estudio, en las salas de TGA y Salas Generales de Cómputo.

Dirigido a: Profesor	Dónde solicitarlo: - Ventanilla de Atención a Usuarios - Vía correo electrónico	Horario: Lunes a viernes 9:30 a 18:30 horas
--------------------------------	--	--

Requisitos: - Credencial vigente	- Equipo propiedad de la UAM con número de inventario en salas de la CSC
- Cuenta de correo institucional	- Registro en Mesa de servicio

Condiciones del servicio:

- En caso de software libre, la persona solicitante proporcionará las aplicaciones o los vínculos dónde realizar la descarga del mismo.
- Respecto a software comercial, deberá proporcionar las licencias y los medios de instalación.
- Deberá de hacer la solicitud en la última semana del trimestre lectivo para que las aplicaciones se usen el trimestre próximo inmediato.
- La persona solicitante deberá acudir antes de iniciar el trimestre a realizar pruebas.

Procedimiento del servicio:

La instalación o configuración del equipo o software en cuestión se realizará de acuerdo a las indicaciones del fabricante y apegado a los términos del contrato.

Responsable del servicio: Sección de Atención a Usuarios Ext. 4859	Correo de contacto: usu@xanum.uam.mx
---	--

Deslinde de responsabilidades:

El personal de la CSC no se hace responsable por fallas de equipos o software que hayan sido manipulados por terceros.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicio:

USO DE CUENTAS INSTITUCIONALES DE CORREO ELECTRÓNICO

Correo electrónico institucional (XANUM)

Descripción del servicio:

Creación de las cuentas de correo electrónico institucional de acuerdo al rol de la persona solicitante dentro la UAM.

Dirigido a:

Profesor y
Administrativo

Dónde solicitarlo:

- Ventanilla de Atención a Usuarios
- En línea mediante vínculo:
<https://xanum.uam.mx/cgi-bin/nuevaCuenta>

Horario:

Lunes a viernes
9:30 a 18:30 horas

Requisitos:

- Relación laboral o académica vigente con la UAM. - Credencial UAM vigente

Condiciones del servicio:

- Las cuentas de correo del personal con contrato vigente se podrán crear en línea por medio del vínculo <https://xanum.uam.mx/cgi-bin/nuevaCuenta>
- También se podrán crear por medio de un formato proporcionado en la ventanilla de Atención a Usuarios.

Procedimiento del servicio:

- La persona solicitante acudirá a la ventanilla de Atención a Usuarios, donde acreditará la vigencia de su relación laboral o académica con la UAM.
- Proporcionará los datos solicitados en el formulario del vínculo señalado más arriba para crear su cuenta. Una vez aceptada, esperará un lapso de veinticuatro horas para que su cuenta sea autorizada por el Jefe de Atención a Usuarios.
- En caso de que no se pueda crear en línea, se le proporcionará un formato que llenará por duplicado, entregando un ejemplar a la persona de ventanilla y el otro al administrador del correo, quien en el mismo lapso de tiempo creará la cuenta.

Responsable del servicio:

Sección de Atención a Usuarios
Ext. 4859

Correo de contacto:

usu@xanum.uam.mx

Deslinde de responsabilidades:

La persona que no acredite una relación laboral o académica con la UAM, no será elegible para crearle una cuenta de correo.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicio:

APOYO TÉCNICO

Instalación de software institucional en equipos.

Descripción del servicio:

Instalación del software institucional adquirido por la UAM para realizar sus actividades sustantivas, en equipos que muestren la etiqueta de inventario y que se encuentren a resguardo de la persona solicitante.

Dirigido a:

- Profesores
- Personal Administrativo

Dónde solicitarlo:

- Ventanilla de Atención a Usuarios

Horario:

Lunes a viernes
9:30 a 18:30 horas

Requisitos:

- | | |
|---|----------------------------------|
| - Relación laboral o académica vigente | - Cuenta de correo institucional |
| - Equipo propiedad de la UAM con número de inventario | - Registro en Mesa de servicio |

Condiciones del servicio:

- La instalación de software contempla solo las aplicaciones que tengan contrato vigente al momento de la solicitud.
- La persona solicitante deberá proporcionar las claves de acceso al equipo y haber hecho un respaldo de su información.
- Solo se atenderán equipos propiedad de la UAM.
- Deberá proporcionar la información necesaria para su registro en la Mesa de Servicio de la CSC, así como ajustarse a los tiempos que se determinen por la carga de trabajo.

Procedimiento del servicio:

- La persona solicitante entregará el equipo en la ventanilla de Atención a Usuarios, previo registro en la Mesa de Servicio de la CSC.
- La instalación o configuración del equipo o software en cuestión se realizará de acuerdo a las indicaciones del fabricante y apegado a los términos del contrato vigente.

Responsable del servicio:

Sección de Atención a Usuarios
Ext. 4859

Correo de contacto:

usu@xanum.uam.mx

Deslinde de responsabilidades:

- El personal de la CSC no se hace responsable por fallas de equipos o software que haya sido manipulados por terceros.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

*Aprobado en la sesión 525 del Consejo Académico,
Celebrada el 9 de diciembre de 2024*

Servicio:

APOYO TÉCNICO

Apoyo en el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.

Descripción del servicio:

Brindar apoyo en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y periféricos, ya sea programado o por descompostura.

Dirigido a:
Personal UAMI

Dónde solicitarlo:
- Ventanilla de Proceso de Datos
- Correo electrónico

Horario:
Lunes a viernes
9:30 a 18:30 horas

Requisitos:

- Credencial vigente
- Equipo propiedad de la UAM con número de inventario
- Cuenta de correo institucional
- Registro en Mesa de servicio de la CSC

Condiciones del servicio:

Aplica solo a equipos propiedad de la UAM, con número de inventario o con factura que compruebe que fueron adquiridos con recursos UAM.

Procedimiento del servicio:

- La persona solicitante acudirá a la ventanilla de Proceso de Datos con el equipo en cuestión.
- Proporcionará los datos necesarios para su registro en la Mesa de Servicio de la CSC.
- Se ajustará a los tiempos de atención, de acuerdo a la carga de trabajo de la sección.
- Se mantendrá informada a la persona solicitante por medio de correo electrónico o telefónico.

Responsable del servicio:

Sección de Proceso de Datos
Ext.4860

Correo de contacto:

pdcsc@xanum.uam.mx

Deslinde de responsabilidades:

El personal de la CSC no se hace responsable por fallas de equipos que hayan sido manipulados por terceros.

Encuesta de satisfacción:

Al término del servicio, se solicita llenar la encuesta de satisfacción de manera electrónica.