

25 de abril de 2011

Instructivo para regular el uso de los servicios e instalaciones de la Coordinación de Servicios de Cómputo de la Unidad Xochimilco

Aprobado por el Consejo Académico en su sesión 5.11, celebrada los días 13 y 14 de abril de 2011

Exposición de motivos

Con las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), se han desarrollado una gran diversidad de aplicaciones para todas las disciplinas del conocimiento. El auge de estas tecnologías en el quehacer universitario trae consigo nuevas necesidades por cubrir, una de ellas es la forma como obtenemos e interactuamos con la información para conocer y aprender. El uso de la informática en el ámbito académico y administrativo se ha incrementado en forma considerable y las TIC se han diversificado; como consecuencia, existe una demanda creciente de acceso a los servicios que ofrece la Coordinación de Servicios de Cómputo. El Consejo Académico, consciente de la necesidad de racionalizar y optimizar la infraestructura disponible para apoyar el desarrollo armónico de la Universidad, emite el presente instructivo como una respuesta a la necesidad de normar y regular los servicios que actualmente ofrece esta Coordinación. El presente instructivo incluye los siguientes servicios con los que cuenta esta Unidad: el acceso a Internet, la digitalización de imágenes, textos y nuevos sistemas para la elaboración e impresión de documentos de calidad, el uso de la plataforma *Envía*, el acceso a la red inalámbrica, así como la implementación de aulas virtuales. Este

instructivo servirá para regular la prestación de los servicios de cómputo y socializar los beneficios que este campo de conocimiento ofrece a la comunidad universitaria.

Capítulo I **Disposiciones generales**

Artículo 1

El presente instructivo regula los servicios que ofrece la Unidad Xochimilco (UAM-X), a través de la Coordinación de Servicios de Cómputo (CSC).

Artículo 2

Los servicios que ofrece la CSC son: Acceso a la red inalámbrica de la UAM Xochimilco (REDIX), préstamo de equipo en sala de usuarios, impresión y digitalización de datos, préstamo de salas para apoyo a la docencia, desarrollo de sistemas y apoyo técnico, entre otros.

Artículo 3

Podrán acceder a los servicios que ofrece la CSC: los alumnos, el personal académico y los trabajadores administrativos de la UAM-X conforme a lo establecido en este Instructivo, a las disposiciones reglamentarias aplicables y a los procedimientos que establezca la propia CSC.

Los egresados de la Universidad, los alumnos de otras instituciones que participen en programas de movilidad, los profesores invitados, así como aquellas personas que realicen alguna actividad académica en UAM-X, también podrán utilizar los servicios de la CSC y serán considerados como usuarios externos.

Capítulo II Horario de servicio

Artículo 4

Los servicios de la CSC se ofrecen de lunes a viernes de 8:30 a 20:30 horas, en los días hábiles establecidos en el Calendario Escolar. De acuerdo con las posibilidades de la UAM-X, los servicios podrán proporcionarse los últimos cuatro sábados de cada trimestre lectivo, en un horario de 9:00 a 14:00 horas.

La CSC suspenderá los servicios cuando existan necesidades de mantenimiento o por causas de fuerza mayor, dando aviso a los usuarios.

Artículo 5

En los periodos de vacaciones de verano e invierno, los servidores de usos compartidos, como el de correo electrónico, página electrónica (página *Web*) e Internet, entre otros, seguirán funcionando normalmente.

Artículo 6

Con el fin de realizar el mantenimiento preventivo de los equipos de la CSC, en los periodos intertrimestrales se reducirá el número de equipos destinados a los usuarios.

Capítulo III

Cuentas para la utilización de los servicios y de acceso a la red de cómputo

Artículo 7

Para acceder a los servicios que ofrece la CSC se requiere de una cuenta de usuario, que será asignada por la CSC, la cual permitirá: el apartado y uso de equipo en la sala de usuarios, el acceso a la red inalámbrica de la Unidad Xochimilco (REDIX),

así como la creación de una cuenta de correo electrónico.

Las cuentas de usuario son personales e intransferibles y sólo se podrá hacer uso de éstas para la realización de trabajos estrictamente académicos e institucionales.

Artículo 8

En el caso de los alumnos la cuenta de correo electrónico se generará automáticamente al momento de su inscripción y será activada hasta que obtengan su cuenta de usuario.

Los alumnos podrán solicitar una cuenta de usuario desde la primera hasta la onceava semana de cada trimestre lectivo, en la ventanilla de Atención a Usuarios de la Sección de Administración Operativa de Sistemas (SAOS) con su credencial vigente.

Artículo 9

El personal académico y los trabajadores administrativos deberán solicitar la creación de su cuenta de correo electrónico en la ventanilla de Atención a Usuarios con su credencial vigente o una identificación oficial, su último talón de pago y llenar el formato correspondiente. Los trabajadores administrativos deberán entregar, además, una carta de exposición de motivos firmada por el coordinador o jefe del área a la que pertenece, en la que se justifique la necesidad de la cuenta.

Los usuarios externos presentarán al Coordinador de la CSC un oficio en el cual se indique el nombre del proyecto, la duración del mismo y la justificación correspondiente. Este documento deberá estar firmado por el responsable del proyecto o del convenio. Para el caso de los egresados, éstos deberán presentarse en la ventanilla de Atención a Usuarios con su credencial vigente que acredite dicho carácter.

Artículo 10

Las cuentas de usuario y de correo electrónico estarán vigentes siempre que se mantenga actualizada la relación de los usuarios con la UAM-X, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Artículo 11

Para tener acceso a la REDIX, el usuario deberá presentar su solicitud en la Sección de Administración Operativa de Sistemas (SAOS) o en las oficinas del Proyecto de Redes, con su credencial vigente o identificación oficial y, en su caso, último talón de pago.

Los trabajadores administrativos deberán presentar, además, un oficio con la autorización de la instancia correspondiente en el que se justifique su uso de acuerdo con el trabajo y puesto que desempeñe, el oficio deberá ir dirigido al Coordinador de la CSC con copia al responsable del Proyecto de Redes.

Artículo 12

El personal académico y los trabajadores administrativos que requieran acceder a la red cableada deberán enviar un oficio al Coordinador de la CSC con copia al responsable del Proyecto de Redes, previa autorización de la instancia correspondiente, mediante el cual se solicite la configuración y asignación de una dirección física (IP).

El servicio se prestará únicamente en equipos de cómputo que cuenten con número de inventario asignado por la Oficina de Patrimonio de la Universidad y cuenten con tarjeta y nodo de red.

Capítulo IV

Salas de usuarios

Artículo 13

Los equipos de cómputo que se ubican en las salas de usuario deben reservarse en la ventanilla de Atención a Usuarios, proporcionando la cuenta de usuario y credencial vigente, los cuales se autorizarán cuando exista disponibilidad de equipos. Se dará prioridad a los alumnos, personal académico y trabajadores administrativos de la UAM-X.

Artículo 14

El equipo de cómputo que se ubica en las salas de usuarios sólo podrá ser utilizado por quien lo reservó; en este sentido, el cuidado

del equipo será responsabilidad del usuario en todo momento. Éste podrá acompañarse sólo por una persona.

Artículo 15

Los alumnos, el personal académico y los trabajadores administrativos tendrán la obligación de devolver el equipo de cómputo que reservó en las mismas condiciones en que lo recibió. Éstos deberán abandonar la sala de usuarios una vez concluido el tiempo de reserva; excepcionalmente se les podrá otorgar una tolerancia máxima de 15 minutos, tiempo después del cual se les suspenderá el servicio, conforme a lo previsto en el capítulo IX.

Artículo 16

En caso de que el usuario abandone el equipo de cómputo que utiliza durante su reservación, la CSC no se responsabilizará de sus procesos.

Artículo 17

Los alumnos, el personal académico y los trabajadores administrativos deberán reportar inmediatamente al personal de la CSC el mal funcionamiento, daños o mutilaciones que presenten los equipos que se encuentren en las salas de usuarios y en las salas para la impartición de cursos de la CSC.

Artículo 18

Cuando el usuario requiera digitalizaciones de texto e imágenes, deberá proporcionar los medios de almacenamiento necesarios.

Artículo 19

Cuando el usuario requiera imprimir, se sujetará a lo siguiente:

- I. Las impresiones láser en blanco y negro deberán enviarse por los usuarios a través de las computadoras ubicadas en las salas de usuarios. Los documentos impresos se entregarán en la ventanilla correspondiente.
- II. Las impresiones a color o en gran formato se solicitarán directamente en las ventanillas destinadas para este fin.

El usuario deberá proporcionar el medio de almacenamiento con el archivo en versión final para ser impreso.

Artículo 20

El costo de las impresiones y digitalizaciones lo determinará la Secretaría de la Unidad.

Capítulo V

Asesorías y uso de las aulas para la impartición de cursos

Artículo 21

El uso de las aulas equipadas con computadoras para apoyo a la docencia se ajustará a lo siguiente:

- I. Sólo se autorizará para desarrollar actividades académicas o relacionadas con los planes y programas de estudio de las divisiones de la Unidad.
- II. Las aulas sólo podrán ser reservadas por el personal académico en la Sección de Análisis y Apoyo Técnico (SAA), mediante el formato correspondiente. Si el aula no es utilizada transcurridos 15 minutos después de la hora de reservación, la CSC podrá reasignarla.

Artículo 22

Los cursos de capacitación se ajustarán a lo siguiente:

- I. Para apoyar el trabajo del personal académico, la CSC y la Coordinación de Educación Continua y a Distancia programarán cursos de actualización para docentes sobre diferentes usos del software de utilidad para el trabajo académico. Estos cursos tendrán un costo y serán programados durante los periodos intertrimestrales con base en la disponibilidad de recursos con que cuente la CSC.
- II. Las diferentes instancias académicas y administrativas podrán solicitar cursos especiales, los cuales se impartirán siempre que no se afecte la programación de la CSC.

Capítulo VI

Desarrollo de sistemas y Web

Artículo 23

El diseño de sistemas de información tiene por objeto apoyar los trabajos de docencia e investigación del personal académico, así como automatizar las tareas que corresponden a las áreas administrativas. Dicho servicio debe solicitarse mediante un oficio dirigido al Coordinador de la CSC, previa autorización del órgano personal o instancia de apoyo correspondiente.

Artículo 24

El mantenimiento de los sistemas de información debe solicitarse a través de un oficio dirigido al Coordinador de la CSC, previa autorización del órgano personal o instancia de apoyo correspondiente, en el cual se especifique la falla o modificación del sistema desarrollado.

Artículo 25

Para el diseño y desarrollo de páginas *Web*, la difusión de actividades universitarias en la página *Web* de la UAM-X, así como la actualización de la información contenida en éstas, el usuario deberá solicitarlo por medio de un oficio dirigido al Coordinador de la CSC con copia para el administrador de la página *Web*, previa autorización del órgano personal o instancia de apoyo correspondiente. La página *Web* desarrollada formará parte del portal de la Unidad Xochimilco.

Capítulo VII

Mantenimiento de equipo de cómputo y servidores de archivos

Artículo 26

La instalación, reinstalación y actualización de software se realizará sólo en los equipos que pertenezcan a la institución y que cuenten con las respectivas licencias de uso. La CSC no se hace responsable de los efectos, pérdidas de datos, averías y daños a terceros que ocasione el uso de un software ilegal.

Artículo 27

Cuando el equipo de cómputo de la UAM-X presente fallas en su funcionamiento, se deberá observar lo siguiente:

- I. Si el equipo pertenece a la CSC, el usuario deberá informarlo al personal de la SAOS para su reparación, o
- II. Si el equipo pertenece a otra área de la UAM-X, el responsable de éste deberá reportarlo y trasladarlo a la SAOS, instancia que, en un plazo máximo de 72 horas, emitirá un diagnóstico sobre las condiciones del equipo. En caso de que el equipo no pueda ser reparado por el personal de la CSC, será enviado con un proveedor externo, siempre que el costo de la reparación del equipo no exceda el 60% del valor comercial de un equipo con características similares.

Artículo 28

La Sección de Diseño de Sistemas elaborará regularmente un respaldo de la información de los servidores *Web* a cargo de la CSC, así como de los servidores de correo electrónico. Los archivos personales serán responsabilidad de los usuarios.

Capítulo VIII

Condiciones para la prestación de los servicios

Artículo 29

El personal de la CSC vigilará que en sus instalaciones se mantenga un ambiente cordial, se salvaguarden los equipos de cómputo, periféricos y demás mobiliario de la UAM-X.

Artículo 30

Para el debido uso de las instalaciones a cargo de la CSC, los usuarios tienen prohibido:

- I. Acceder a las áreas de Operación, Mantenimiento, Sistemas, Impresiones y Mesa de Control;
- II. Dañar o maltratar el equipo de cómputo de las salas de usuarios;

- III. Utilizar el equipo de cómputo de las salas de usuarios para realizar cualquier actividad que no corresponda a los fines académicos o administrativos propios de la Universidad;
- IV. Instalar en el equipo de cómputo de las salas de usuarios, algún software, sin la autorización del Coordinador de la CSC;
- V. Permanecer en las salas de usuarios más allá del tiempo establecido en la reservación del equipo de cómputo, e
- VI. Introducir en las salas de usuarios alimentos, bebidas, animales y en general cualquier objeto que pueda alterar el orden y el buen funcionamiento del equipo.

Capítulo IX

Quejas y suspensión del servicio

Artículo 31

El personal de la CSC tiene la obligación de brindar un trato amable y respetuoso a los usuarios y, en general, ofrecerles asesoría respecto de los servicios que ofrece.

Artículo 32

Cuando los usuarios tengan alguna queja respecto a la prestación del servicio deberán presentar su solicitud verbal o por escrito ante:

- I. El Jefe de Sección, cuando se trate de cuestiones relacionadas con la operación, o
- II. El Coordinador, en los demás casos relacionados con los servicios y funcionamiento de la CSC.

Artículo 33

Aquellos que incurran en alguna o algunas de las hipótesis previstas en el artículo 30, de acuerdo con la gravedad del daño causado, se les aplicará, en su caso, desde una amonestación verbal hasta la suspensión indefinida del servicio, además de las sanciones y medidas administrativas previstas en el Reglamento de Alumnos, en el Contrato Colectivo de Trabajo, en las disposiciones reglamentarias de la

Universidad, y las que procedan por cualquier otra vía jurisdiccional.

Transitorios

Primero

El presente instructivo entrará en vigor el día hábil siguiente al de su publicación en el *Boletín informativo* de la Unidad Xochimilco.

Segundo

Se abroga el Instructivo de los Servicios de la Coordinación de Servicios de Cómputo.



Casa abierta al tiempo