

Las guías de uso se pueden consultar en la página electrónica:

<http://csc.azc.uam.mx>



INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO UNIDAD AZCAPOTZALCO

Aprobado por el Consejo Académico
en su sesión 306, celebrada el
29 de julio de 2008

SERVICIOS	HORARIOS
1) Guía de uso para préstamo de equipo de cómputo	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs. Sábados de 9:00 a 13:00 hrs. (1ª a la 11ª semana del trimestre lectivo)
2) Guía de uso para préstamo de salones de cómputo	Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.
3) Guía de uso para asesoría en sala	Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.
4) Guía de uso para asesoría en área de asesores	Lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.
5) Guía de uso para apoyo en impresión de gráficos y textos en diversos formatos (ploteo)	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs. Sábados de 9:00 a 13:00 hrs. (1ª a la 11ª semana del trimestre lectivo)
6) Guía de uso para apoyo de impresión láser a color y blanco y negro	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs. Sábados de 9:00 a 13:00 hrs. (1ª a la 11ª semana del trimestre lectivo)
7) Guía de uso para apoyo a digitalización	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs. Sábados de 9:00 a 13:00 hrs. (1ª a la 11ª semana del trimestre lectivo)
8) Guía de uso para apoyo en respaldo de información CD/DVD	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs. Sábados de 9:00 a 13:00 hrs. (1ª a la 11ª semana del trimestre lectivo)
9) Guía de uso para el desarrollo de sistemas de información y páginas web	Lunes a viernes de 10:00 a 19:00 hrs.
10) Guía de uso para cursos de computación programados	Conforme al calendario publicado por la CSC. Inscripciones: Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.
11) Guía de uso para cursos de computación a solicitud del usuario	A solicitud del usuario
12) Guía de uso para asesoría en sitio	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.
13) Guía de uso para asesoría a distancia	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.
14) Guía de uso para soporte técnico	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.
15) Guía de uso para servicio de correo electrónico	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.
16) Guía de uso para Internet	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.
17) Guía de uso para servicio de video-conferencia	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.
18) Guía de uso para servicio de hosting	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.
19) Guía de uso para servicio de DNS	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.
20) Guía de uso para servicio de apoyos extraordinarios	Lunes a viernes de 07:00 a 22:00 hrs.



- III. Permitir la revisión de sus portafolios, bolsas o cualquier objeto similar, en caso de que al salir de las instalaciones de la CSC se active el sistema de seguridad, o a solicitud del personal asignado;
- IV. Utilizar los servicios que ofrece la CSC para actividades académicas y de apoyo institucional de la Universidad, y
- V. Abstenerse de utilizar los equipos de cómputo para copiar o distribuir software comercial y cualquier otro tipo de información que constituya un acto de ilegalidad.

CAPÍTULO V DE LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

Artículo 14

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

Artículo 15

Con independencia de las medidas administrativas, civiles o penales que la Universidad Autónoma Metropolitana ejerza al usuario que incumpla sus obligaciones, la CSC podrá aplicar las siguientes sanciones:

- I. Amonestación escrita;
- II. Suspensión del servicio por 24 horas;
- III. Suspensión del servicio por cinco días hábiles;
- IV. Suspensión del servicio por un trimestre, y
- V. Cancelación definitiva del servicio.

Artículo 16

Se aplicará amonestación escrita cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 13, fracciones I, inciso a) y II. En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa siguiente indicada en el artículo 15.

Artículo 17

Se aplicará una suspensión de 24 horas del servicio cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 13, fracciones I, inciso b), III y IV. En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa siguiente indicada en el artículo 15.

Artículo 18

Se aplicará la suspensión del servicio por cinco días hábiles cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 13, fracción I, inciso c). En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa siguiente indicada en el artículo 15.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En la Unidad Azcapotzalco existen actividades fundamentales para el cumplimiento del objeto de la Universidad, cuya realización depende de instancias de apoyo.

En tal virtud, la Secretaría de Unidad, como instancia encargada de conducir las actividades administrativas de la Unidad, de conformidad con lo previsto en el Reglamento Orgánico, artículo 64, fracción I, está facultada para ofrecer diversos servicios que coadyuvan al desarrollo de las funciones académicas.

En este sentido, la Coordinación de Servicios de Cómputo (CSC), entidad dependiente de la Secretaría de la Unidad Azcapotzalco, tiene como finalidad brindar a la comunidad universitaria servicios informáticos relacionados con asesoría, instalación y mantenimiento, así como poner a su disposición, en su caso, las instalaciones y equipos que administra.

El ámbito de la informática en la Unidad requiere constantes cambios debido a los avances tecnológicos y a las necesidades de los usuarios; en consecuencia, la CSC ha reestructurado y ampliado sus servicios.

Actualmente, dentro de sus instalaciones, la CSC conduce los procedimientos de reservaciones de la Sala *John Von Neumann* y de los salones de cómputo; proporciona asesoría sobre el uso de los recursos de cómputo; facilita servicios de impresión, digitalización y respaldo de información; administra las comunicaciones de la red de datos; analiza, diseña e instala sistemas de información; imparte cursos extracurriculares; y, para la Unidad, da soporte a los equipos de cómputo asignados a los miembros de la comunidad; asimismo, apoya el desenvolvimiento adecuado de los servicios a través de la utilización de técnicas innovadoras de la infraestructura informática, entre otras actividades.

Esta gran variedad de servicios ha generado prácticas en la prestación de los mismos que hacen difícil la aplicación de las normas vigentes. Por lo tanto, en este nuevo documento se incorporaron las experiencias que se estimaron convenientes para dar a conocer, facilitar y garantizar tales servicios.

El presente Instructivo señala de forma sistemática las características de los servicios que se prestan, así como las disposiciones de uso y los trámites que deben seguir los usuarios de la CSC. Se reconoció la facultad de la CSC para fijar, entre otros, las guías de uso y demás mecanismos relacionados con dicha prestación, en atención a su gran diversidad y a sus especificidades técnicas. De igual modo, se consideró responsabilidad de la CSC hacer del conocimiento de la comunidad dichas disposiciones a través de los medios de difusión correspondientes.

CAPÍTULO II DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO

Artículo 7

Se accederá a los servicios ofrecidos por la CSC atendiendo lo previsto en las guías de uso correspondientes.

Artículo 8

Para cada servicio, la CSC elaborará una guía de uso, la cual contendrá lo siguiente:

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

CAPÍTULO III DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD

Artículo 9

La CSC instalará únicamente software legal, propiedad de la Universidad en los equipos de cómputo que formen parte del patrimonio de la Universidad, 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 de la Propiedad Industrial.

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

Artículo 10

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 IV DE LOS DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 11

Son derechos de los usuarios:

- I. Recibir los servicios en forma eficaz, oportuna y completa, siempre que se cumpla con lo previsto en las guías de uso correspondientes;

INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Los servicios que ofrece la Coordinación de Servicios de Cómputo (CSC) se sujetarán a lo dispuesto en este Instructivo.

Artículo 2

Para efectos de este Instructivo, se considerarán como:

- I. Red de cómputo: el conjunto de dispositivos y programas que permiten compartir recursos computacionales entre las diversas áreas de la Unidad, otras unidades y otras instituciones;
- II. Software: los sistemas, paquetes y programas que son utilizados en las estaciones de trabajo;
- III. Software legal: el adquirido de forma legítima por la Universidad (comercialmente o de dominio público) y que se está utilizando de acuerdo a su contrato o licencia;
- IV. Hardware: los componentes físicos de un equipo de cómputo;
- V. DNS (Servicio de Nombres de Dominio): el procedimiento para dar de alta nombres de servidores en el dominio de Internet .azc.uam.mx , y
- VI. Hosting: el hospedaje de servidores en las instalaciones de la CSC.

Artículo 3

Los servicios que puede proporcionar la CSC a los usuarios son los siguientes:

I. En las instalaciones de la CSC:

- a) Préstamo de equipo de cómputo: consiste en asignar equipos de cómputo dentro de la Sala *John Von Neumann*.
- b) Préstamo de salones de cómputo: consiste en asignar los salones de cómputo para el desarrollo de actividades académicas y administrativas de la Universidad.
- c) Asesoría:
 1. En sala: consiste en el apoyo a los usuarios para el manejo del equipo de cómputo y de software dentro de la Sala *John Von Neumann*.
 2. En área de asesores: consiste en el apoyo a los usuarios para el manejo de equipo de cómputo y software en el área de la *Sección de Servicios* de la CSC.

- d) Apoyo:
1. Impresión de gráficos y textos en diversos formatos (ploteo): consiste en proporcionar el servicio para la impresión de planos y carteles, entre otros formatos.
 2. Impresión láser a color y blanco y negro: consiste en proporcionar el servicio para la impresión de documentos.
 3. Digitalización: consiste en proporcionar el servicio para la conversión de documentos impresos en archivo electrónico.
 4. Respaldo de información en CD/DVD: consiste en realizar la copia de información proporcionada por el usuario en CD/DVD.
- e) Desarrollo de sistemas de información y páginas web: consiste en la creación de sistemas informáticos o portales de Internet (desde su concepción hasta su puesta en marcha), o en la modificación de sistemas en uso o portales existentes creados por la *Sección de Desarrollo de Sistemas* de la CSC o por proveedores externos (corrección de errores, sustitución de una versión anterior, agregado de nuevas funciones o herramientas al sistema).
- f) Oferta de cursos de computación:
1. Programados: consiste en la impartición de cursos de computación que se encuentran en la programación de la CSC.
 2. A solicitud del usuario: consiste en la impartición de cursos de computación que no se encuentren en la programación de la CSC.
- II. En las instalaciones de la unidad:
- a) Asesoría:
1. En sitio: consiste en el apoyo al personal académico y administrativo para el manejo de equipo de cómputo y de software dentro de la Unidad.
 2. A distancia: consiste en el apoyo a los usuarios en el manejo de software a través de medios electrónicos.
- b) Soporte técnico: consiste en la instalación, configuración, reparación de software y de hardware en equipos de cómputo patrimonio de la Universidad.
- c) Servicios de red e Internet:
1. Correo electrónico: consiste en proporcionar la infraestructura para la intercomunicación de correo vía electrónica.

2. Internet: consiste en proporcionar las claves de acceso para la utilización de Internet usando la red de datos de la Unidad.
3. Video-conferencia: consiste en proporcionar la infraestructura para la intercomunicación en sesiones remotas.
4. Hosting: consiste en proporcionar la infraestructura para el hospedaje de servidores en las instalaciones de la CSC.
5. DNS: consiste en proporcionar la infraestructura para el alta de nombres de servidores en el dominio de Internet .azc.uam.mx .

d) Apoyos extraordinarios: consiste en proporcionar información, infraestructura o asesoría en el desarrollo de actividades académicas y administrativas, y

III. Los demás que en un futuro se establezcan.

Artículo 4

Podrán ser usuarios de los servicios de la CSC:

- I. Los miembros de la comunidad de la Unidad Azcapotzalco;
- II. Los egresados con credencial expedida por la Unidad Azcapotzalco para tal efecto, y
- III. Todos aquéllos que adquieran la calidad de usuario de acuerdo con los convenios, tratados, contratos o diplomados que lleve a cabo la Universidad con cualquier entidad o dependencia, siempre que reúnan los requisitos establecidos en la Guía de uso correspondiente.

Artículo 5

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.

Artículo 6

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

La CSC cuenta con las instalaciones, el equipo y las herramientas necesarios para que los miembros de la comunidad universitaria puedan realizar sus actividades de docencia, investigación, y preservación y difusión de la cultura.

Al respecto, se consideró importante resaltar que esta infraestructura es parte del patrimonio de la Universidad, por lo que la CSC se reserva el derecho para garantizar su buen uso y guarda, independientemente de que los bienes estén bajo el resguardo de los usuarios.

Ante la preocupación de la Universidad por respetar las disposiciones previstas en la legislación de autoría intelectual sobre derechos de autor y propiedad intelectual de software, se consideró importante incluir en las normas de seguridad una disposición relativa a la instalación de software legal y que sea propiedad de la UAM, con la intención de no permitir el uso de sistemas, paquetes y programas que no cuenten con contrato, licencia o autorización.

Se consideró relevante establecer como uno de los derechos de los usuarios, el respeto a la información que se encuentre en los equipos, siempre que esté relacionada con las actividades académicas y de apoyo institucional de la Universidad.

Se estimó pertinente incluir responsabilidades y obligaciones de los usuarios. Las responsabilidades determinan las tareas que idealmente les corresponde realizar a los usuarios, en tanto que su incumplimiento les afecta únicamente a ellos. Las obligaciones se distinguieron de las responsabilidades, en atención a que su incumplimiento afecta al patrimonio de la Universidad. En los incisos correspondientes a las obligaciones, se ejemplificaron algunas acciones, en el entendido que no son los únicos supuestos en los que se podrían encontrar los usuarios.

Finalmente, las medidas administrativas son las consecuencias a que se hace acreedor el usuario ante el incumplimiento de sus obligaciones.

- II. Recibir información oportuna respecto de los alcances y problemas que podrían surgir durante y después de la realización del servicio solicitado;
- III. Acceder a los servicios de la CSC con la seguridad de que será respetada su información, y
- IV. Solicitar, en su caso, un informe sobre el resultado del servicio.

Artículo 12

Son responsabilidades de los usuarios:

- I. Proporcionar la información necesaria a la CSC para la correcta realización del servicio solicitado;
- II. Autorizar por escrito, en caso de que el servicio lo requiera, una de las soluciones propuestas por el personal de la CSC;
- 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, y
- V. Cuidar sus pertenencias dentro de las instalaciones de la CSC.

Artículo 13

Son obligaciones de los usuarios:

- I. Conservar en buen estado el equipo de cómputo y las instalaciones de la CSC, para lo cual será necesario, entre otras:
 - a) No introducir alimentos, bebidas o animales; no fumar; no tirar basura; no escuchar música sin audífonos;
 - b) No instalar equipos personales en lugares no permitidos; no instalar software ajeno a la CSC;
 - c) No borrar, desconfigurar o desactivar el software instalado en los equipos de la CSC;
 - d) No destruir, deteriorar o rayar, ni causar ningún detrimento al equipo, mobiliario e instalaciones de la CSC, y
 - e) No retirar de las instalaciones de la CSC equipo o material, sin la autorización por escrito de ésta.
- II. Hacer uso adecuado de las instalaciones de la CSC, para lo cual será necesario entrar a las instalaciones por los accesos asignados por la CSC; guardar silencio dentro de los salones y sala de cómputo; respetar las señalizaciones, los espacios reservados para personas con discapacidades y las salidas de emergencia; así como ocupar solamente una silla por persona, y las demás que determine la CSC;

Artículo 19

Se aplicará la cancelación definitiva del servicio cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 13, fracciones I, incisos d) y e) y V.

Artículo 20

La CSC no asume responsabilidad alguna por las actividades o procesos que le sean suspendidos al usuario en el momento de aplicarle una medida administrativa a la cual se haya hecho acreedor.

TRANSITORIOS**Primero**

La Coordinación de Servicios de Cómputo proporcionará a los Departamentos y Coordinaciones de la Unidad la información necesaria para identificar los programas respaldados, con objeto de que en un plazo de 2 meses se proceda a la depuración de los archivos en disco y cinta, de no existir interés en respaldarlos por las instancias mencionadas.

Segundo

Este instructivo entrará en vigor a partir del primer día de clases del Trimestre 89-P.

DE LAS MODIFICACIONES DEL 9 DE JUNIO DE 1992**Primero**

La CSC proporcionará a los Departamentos y Coordinaciones de la Unidad la información necesaria para identificar los programas respaldados que menciona el art. 24, con objeto de que en un plazo de 6 meses se proceda a la depuración de los archivos en disco y cinta, de no existir interés en respaldarlos por las instancias mencionadas.

Segundo

El presente instructivo entrará en vigor a partir del primer día de clases del trimestre 92-0.

Tercero

El presente instructivo deroga al anterior.

DE LAS MODIFICACIONES DEL 29 DE JULIO DE 2008**Artículo 1**

El presente Instructivo entrará en vigor el 30 de septiembre de 2008.

Artículo 2

Se abroga el Instructivo para el uso de los Servicios y las instalaciones de la CSC, aprobado por el Noveno Consejo Académico en la Sesión 131, celebrada el 09 de junio de 1992.

Publicado en la página web de la Unidad.