



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 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:

pdsc@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:

pdsc@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 venticuatro 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 se 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.