



iimas

Universidad Nacional Autónoma de México

Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

CONTENIDO

Introducción	1
Objetivo del manual	2
01. Procedimiento para solicitar Soporte Técnico	3
02. Procedimiento para solicitar cuenta de correo electrónico	4
03. Procedimiento para solicitar acceso por IMAP/POP/Exchange al correo IIMAS	5
04. Procedimiento para solicitar alta o baja de clave de WiFi IIMAS	6
05. Procedimiento para solicitar la instalación de antivirus	7
06. Procedimiento para solicitar la instalación de Microsoft Office	8
07. Procedimiento para solicitar cuenta de Zoom	9
08. Procedimiento para solicitar apartado de Auditorio o Salón de Seminarios C-13	10
09. Procedimiento para solicitar transmisión de evento en redes sociales	11
10. Procedimiento para solicitar la publicación de video en canal YouTube IIMAS	12
11. Procedimiento para solicitar uso de sala de juntas	13
12. Procedimiento para sacar equipo de cómputo de las instalaciones del IIMAS	14
13. Procedimiento para solicitar acceso al <i>cluster</i> LUCAR	15
14. Procedimiento para solicitar webinar Zoom de más de mil personas	16
Directorio	18

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Técnica del Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas (IIMAS) de la UNAM, tiene entre sus funciones la administración de las tecnologías de información y comunicación del IIMAS, fundamentales para el desarrollo de sus labores de investigación, docencia y difusión. Proporciona a académicos, administrativos y alumnos adscritos al IIMAS el servicio de soporte técnico computacional.

Recibe retroalimentación y solicitudes a través de la cuenta de correo soporte@iimas.unam.mx

Está formada por el siguiente equipo de técnicos:

T. S. U. I. Mauricio Fuentes Peñaloza

Ing. Leonardo Hernández Sánchez

Ing. Mariza Luna Herrera

M. en C. Ana Cecilia Pérez Arteaga

Ing. Álvaro Antonio Saldaña Nava

OBJETIVO DEL MANUAL

Orientar al personal académico, administrativo, visitantes y alumnado del IIMAS, en los pasos a seguir para solicitar los servicios que ofrece la Secretaría Técnica del Instituto.

ELABORÓ: M. en C. Ana Pérez Arteaga, Secretaria Técnica

AUTORIZÓ: Dr. Ramsés Humberto Mena Chávez, Director

01. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO

El personal de la Secretaría Técnica brinda diariamente a la comunidad del IIMAS el servicio de soporte técnico; para atender los asuntos relacionados con las tecnologías de información y comunicación; el objetivo es que nuestro personal pueda utilizar de manera efectiva estas tecnologías.

El soporte técnico puede solicitarse por alguno de los siguientes medios:

a. **Correo electrónico:** envíe un correo desde su cuenta institucional a la dirección:

soporte @iimas.unam.mx

b. **Llamada telefónica:** Llame a la extensión UNAM 2 35 56

En ambos casos indique:

- Nombre
- Teléfono de contacto
- Descripción detallada del problema o necesidad

El acuerdo de nivel de servicio (SLA por sus siglas en inglés) que maneja la Secretaría Técnica es de 72 horas para los servicios de nivel 1 y 2; para los niveles 3 y 4 el tiempo varía según la complejidad del problema a resolver.

02. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CREACIÓN DE CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO

El Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas brinda el servicio de correo electrónico para su personal académico y administrativo, y para personal que realiza con nosotros estancias posdoctorales.

Requisitos para solicitarlo:

1. Ser miembro activo del Instituto.
2. Enviar un correo electrónico desde su cuenta institucional a sosporte@iimas.unam.mx con los siguientes datos:
 - a. Nombre completo
 - b. Departamento
 - c. Cargo o función
 - d. Tiempo de estancia en el IIMAS
 - e. Correo electrónico alternativo

El correo será creado con su primer nombre seguido de un punto y su primer apellido.

Para la comunidad estudiantil, la Universidad proporciona el servicio de correo electrónico institucional, el cual puede tramitarlo [aquí](#).

03. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL USO DE LOS PROTOCOLOS IMAP, POP o EXCHANGE PARA MANEJAR EXTERNAMENTE CORREO IIMAS

Si se tiene una cuenta de correo electrónico en el dominio @iimas.unam.mx es posible manejarlo desde otro visualizador de correo externo.

Requisitos para solicitar el servicio:

1. Ser miembro activo del Instituto y contar con una cuenta de correo @ iimas . unam . mx
2. Enviar un correo electrónico desde su cuenta institucional a sosporte@iimas.unam.mx con los siguientes datos:
 - a. Nombre completo
 - b. Departamento
 - c. Cargo o función
 - d. Cuenta de correo electrónico @iimas.unam.mx
 - e. Correo electrónico alternativo
 - f. Servicio y protocolo solicitado (indicar desde qué plataforma desea revisar su correo)

Será notificado cuando el servicio haya quedado abierto para el uso de estos protocolos en su cuenta de correo del IIMAS.

04. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ALTA, BAJA O MODIFICACIÓN DE CLAVE EN LA RED WIFI DEL IIMAS

El acceso a la red inalámbrica del IIMAS está disponible para el personal académico y administrativo de confianza, así como para personal en estancias posdoctorales y visitantes.

Realice el siguiente procedimiento para obtener su clave de acceso.

1. Enviar un correo desde su cuenta institucional a sosporte@iimas.unam.mx solicitando el servicio de red inalámbrica.
2. Incluya la siguiente información:
 - a. Nombre completo del usuario
 - b. Departamento de adscripción
 - c. Indique qué tipo de usuario es: Académico, Postdoctorante, Administrativo o Invitado
 - d. El tiempo de estancia en el Instituto
 - e. Correo electrónico institucional
3. En cuanto se reciba el correo con la información, se procederá a crear la cuenta y se le notificarán sus credenciales de acceso; de ser necesario, recibirá apoyo para configurar en sus dispositivos su nueva clave.

Condiciones generales de uso:

- I. Solo se puede utilizar esta cuenta en tres dispositivos electrónicos por persona.
- II. Si no puede conectarse (cambio de equipo, pérdida de contraseña, etcétera) envíe un correo a sosporte@iimas.unam.mx
- III. Queda estrictamente prohibido el uso de WiFi IIMAS para descargar o usar *software* con licencia de manera ilegal, así como extender el servicio por medio de su conexión a otros equipos (NAT, DHCP, túneles, conexión compartida, etc.).

Para los visitantes extranjeros en el IIMAS, tenemos disponible el servicio de red inalámbrica EDUROAM en todos nuestros edificios.

Para nuestros estudiantes, propagamos la red inalámbrica universitaria RIU en los salones de clase y áreas comunes. Si eres estudiante, puedes [solicitarla aquí](#).

05. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS

El Instituto cuenta con el antivirus *Bitdefender* y puede ser instalado para la comunidad IIMAS en los sistemas operativos linux, windows y MacOS.

Requisitos para solicitarlo:

1. Ser miembro activo del Instituto.
2. Tener en su resguardo equipo de cómputo con número de inventario UNAM.
3. Enviar un correo electrónico desde su cuenta institucional a soporte@iimas.unam.mx con los siguientes datos:
 - a. Nombre completo
 - b. Departamento
 - c. Cargo o función
 - d. Número de inventario del equipo
 - e. Tipo de equipo (escritorio, laptop, etc.)
 - f. Sistema Operativo

06. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR INSTALACIÓN DE OFFICE 365

El Instituto cuenta con el software de oficina **Office** 365 de Microsoft y puede ser instalado para la comunidad IIMAS en los sistemas operativos windows y MacOS.

Requisitos para solicitarlo:

1. Ser miembro activo del Instituto.
2. Tener en su resguardo equipo de cómputo con número de inventario UNAM.
3. Enviar un correo electrónico desde su cuenta institucional a [suporte@ iimas. unam. mx](mailto:suporte@iimas.unam.mx) con los siguientes datos:
 - a. Nombre completo
 - b. Departamento
 - c. Cargo o función
 - d. Número de inventario del equipo
 - e. Tipo de equipo (escritorio, laptop)
 - f. Sistema Operativo

07. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR CUENTA DE ZOOM

El UNAM cuenta con el software de videocomunicación Zoom para su personal académico y profesores. Brinda este servicio a través de la Coordinación de la Universidad Abierta y Educación a Distancia CUAIEED.

Requisitos para solicitarlo:

1. Ser miembro activo del Instituto.
2. Registrarse en [esta dirección](#) electrónica.
 - a) Puede revisar [este instructivo](#) para mayor detalle del procedimiento.

Si por alguna razón administrativa, es miembro activo del IIMAS pero el sistema de registro de la CUAIEED no le permite obtener una cuenta de Zoom, podrá solicitarla a la Secretaría Técnica del IIMAS enviando un correo a sopORTE@iimas.unam.mx con los siguientes datos:

- a. Nombre completo
- b. Departamento
- c. Nombramiento
- d. Correo electrónico institucional
- e. Teléfono de oficina

iimas

08. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR USO DEL AUDITORIO O DEL SALÓN DE SEMINARIO C-13

Requisitos para la solicitud:

1. Ser miembro activo del Instituto
2. Hacer la solicitud con al menos dos semanas de antelación
3. Enviar un correo electrónico desde su cuenta institucional a sopORTE@iimas.unam.mx con los siguientes datos:
 - a. Nombre completo
 - b. Departamento
 - c. Indique si solicita el Auditorio o el Salón de Seminarios C-13
 - d. Título del evento
 - e. Fecha, hora de inicio, hora de término del evento
 - f. En caso del auditorio, indique disposición del pódium y del presidium
 - g. Nombre de la(s) persona(s) que estará exponiendo y su adscripción
 - h. Indique si requiere apertura de sesión de Zoom para ponente externo

09. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR TRANSMISIÓN DE EVENTO EN REDES SOCIALES

Se describen los pasos a seguir para solicitar la transmisión de un evento académico organizado por miembros de la comunidad del IIMAS en las cuentas de redes sociales institucionales de *Facebook* y/o *YouTube*.

1. Envíe la solicitud desde su cuenta institucional a soporte@iimas.unam.mx
2. Adjunte los siguientes datos:
 - a. Nombre completo del solicitante
 - b. Departamento
 - c. Fecha y hora en la que se transmitirá el evento
 - d. Título del evento académico
 - e. Nombres completos de las personas que expondrán y su procedencia
 - f. Escaleta o programa del evento
 - g. Liga de acceso a la plataforma original en la que tendrá lugar el evento (si es el caso)
3. Adjuntar a la solicitud, por cada uno de las o los ponentes, la carta donde autoriza que su imagen sea grabada y transmitida durante el evento, misma que puede encontrar para su llenado en las siguientes ligas:
 - a. [Carta en español de autorización de transmisión](#)
 - b. [Carta en inglés de autorización de transmisión](#)
4. A la brevedad le enviaremos un acuse de recibo y una notificación para coordinar los detalles técnicos de la transmisión.

10. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR PUBLICACIÓN DE VIDEO EN EL CANAL OFICIAL DEL IIMAS EN *YOUTUBE*

Se describen los pasos a seguir para solicitar la publicación del video de un evento académico organizado por miembros de la comunidad académica del IIMAS.

1. Envíe la solicitud desde su cuenta institucional a sopORTE@iimas.unam.mx
2. Adjunte los siguientes datos:
 - a. Nombre completo del solicitante
 - b. Departamento de adscripción
 - c. Título del evento académico
 - d. Nombre completo de la persona que expone y su procedencia
 - e. Fecha en la que se llevó a cabo el evento
 - f. Descripción del evento en un párrafo para agregar a *YouTube*
 - g. Liga de acceso al sitio en la nube donde se encuentra el archivo de video
3. Adjunte en formato .pdf una carta de consentimiento, por cada una de las personas exponentes (firmada), para la difusión de su conferencia, dirigida al director del Instituto, misma que puede encontrar para su llenado en las siguientes ligas:
 - a. [Carta en español de autorización de transmisión](#)
 - b. [Carta en inglés de autorización de transmisión](#)
4. A la brevedad le enviaremos acuse de recibo y una notificación cuando su solicitud haya sido atendida.

11. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR USO DE SALA DE JUNTAS

Requisitos para la solicitud:

1. Ser miembro activo del Instituto
2. Hacer la solicitud con al menos 3 días de antelación
3. Enviar un correo electrónico desde su cuenta institucional a sopORTE@iimas.unam.mx con los siguientes datos:
 - a. Nombre completo
 - b. Departamento
 - c. Indique qué sala de juntas solicita
 - d. Qué reunión se llevará a cabo
 - e. Fecha, hora de inicio y hora de término de la reunión
 - f. Indique si será necesario el servicio de red inalámbrica para invitados
 - g. Indique cualquier otro requerimiento adicional
4. Se le notificará por correo electrónico de la asignación del espacio, en caso de que el espacio solicitado ya esté reservado, se le ofrecerá otra sala de reuniones disponible.

iimas

12. PROCEDIMIENTO PARA SACAR EQUIPO DE CÓMPUTO DE LAS INSTALACIONES DEL IIMAS

Si por algún motivo extraordinario es indispensable sacar temporalmente equipo de cómputo de las instalaciones del IIMAS deberá seguir el procedimiento que se describe a continuación:

1. Tramitar ante la Secretaría Administrativa del IIMAS, la cobertura de seguro llenando el formato “No. 5 Solicitud de cobertura de equipo” [que se encuentra aquí](#).
2. Llenar por duplicado el formato “No. 26 Vale de entrada y salida de equipo o mobiliario” que se encuentra en [esta dirección electrónica](#).
3. Entregar este formato firmado en la caseta de vigilancia al sacar el equipo, el vigilante le firmará una copia que deberá conservar y presentar en vigilancia al momento de regresar el equipo.

13. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ACCESO AL CLUSTER LUCAR

El Laboratorio Universitario de Cómputo de Alto Rendimiento (LUCAR) es un sistema de computadoras unificadas para procesamiento paralelo o distribuido, es un *cluster* híbrido que cuenta con más de 80 nodos de multiproceso y memoria compartida y está ubicado en las instalaciones del IIMAS para dar servicio a su personal académico y estudiantil.

El procedimiento para solicitar acceso al LUCAR es el siguiente:

1. Envíe un correo a lucar@iimas.unam.mx con la siguiente información:
 - a. Nombre y correo electrónico institucional de los responsables del proyecto de investigación y de los académicos que requieren acceso al *cluster*
 - b. Descripción de para qué estará usando el LUCAR
 - c. *Software* a utilizar
2. De ser aprobada su solicitud, se le harán llegar a la brevedad las credenciales de acceso al *cluster*.

14. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR WEBINARIO ZOOM DE 1000+ ESPECTADORES

La UNAM ofrece a su comunidad académica el servicio de Seminario *Web* o [Webinario Zoom](#), que permite realizar de manera segura eventos en línea con gran audiencia: de 100 panelistas y 1000 espectadores.

La solicitud debe hacerse por oficio a la Secretaría Técnica del IIMAS, quien es la encargada de hacer la gestión ante la DGTIC. La transmisión del evento se hace en conjunto IIMAS-DGTIC.

Datos requeridos:

1. Nombre del solicitante
2. Dirección de correo electrónico
3. Departamento
4. Teléfono de contacto (preferentemente número de celular)
5. Título del evento académico
6. Fecha de realización
7. Hora de inicio del evento
8. Hora de finalización

Sobre el registro de asistentes:

9. ¿Se requiere inscripción a su evento? (El sistema provee un formulario de inscripción para los asistentes, registra los datos y les envía por correo la liga de acceso personal).

Si requiere formulario de inscripción, por defecto el sistema solicita nombre, apellido y dirección de correo electrónico de los asistentes. Si es el caso, por favor indique las preguntas o información adicional que requiere para el registro. Al finalizar el evento, se tendrá disponible un archivo con estos registros.

Si requiere formulario para el registro, indique por favor si la aprobación de los asistentes será:

- c. **Automática:** luego del registro los inscritos recibirán la información sobre cómo unirse al seminario *web*.
- d. **Manual:** Una persona de la organización del evento debe ingresar a la página de configuración y aprobar a las personas inscritas para que reciban la información sobre cómo unirse al seminario *web*.

10. Nombre y correo electrónico del encargado de la interacción con el público el día del evento.

11. Para la invitación a los panelistas (conferencistas, autoridades, moderadores, personal de apoyo técnico) se requiere de su nombre y correo electrónico, almacenados en un archivo Excel (puede solicitar a la Secretaría Técnica archivo machote).

Tipo de invitación a miembros del área de panelistas:

12. Los panelistas tendrán una liga de acceso particular generada por la DGTIC a partir de la lista del punto anterior. Indique cómo quiere que se realice la invitación para los panelistas:
- a. **Automática:** la DGTIC ingresa los datos y en ese momento se genera la invitación.
 - b. **Personalizada:** la DGTIC ingresa los datos y la plataforma genera un enlace (*token*) particular para cada panelista, que es enviado a los organizadores para que desde correo electrónico institucional envíen la invitación.

Preguntas y respuestas:

13. Si se habilita la función de preguntas y respuestas, los asistentes podrán hacer preguntas a los ponentes. El moderador filtra las preguntas y las comunica a los panelistas. Estos mensajes no son visibles al resto de los asistentes.
- a. Sí. Útil en eventos que permiten interacción con los asistentes.
 - b. No. Útil en eventos como informes de actividades o similares que no requieren interacción con los asistentes.

Área de chat:

14. Esta función permite enviar mensajes entre conferencistas y asistentes, así como para todos los participantes en el seminario *web*. Lo que algún panelista o asistente escriba en el *chat* es visible a todos los participantes del evento. Indique si requiere o no área de *chat*.
15. Indique si requiere grabación del seminario *web*.
16. Indique si tendrá la función de interpretación de idiomas. En caso positivo, deberá indicar el nombre y correo electrónico de la persona que será su traductor (se habilita un salón virtual donde se encontrará el traductor y los asistentes que soliciten traducción).
17. Indique el nombre y correo electrónico del enlace con los asistentes (contacto para dudas o preguntas de los asistentes una vez registrados).

Notas:

- a) Habrá una prueba una semana antes del evento.
- b) Una hora antes del inicio se realizará una prueba con ponentes el día del evento.
- c) La Universidad puede transmitir al mismo tiempo únicamente 3 eventos simultáneos de este tipo; por lo que se recomienda hacer la solicitud con la mayor anticipación posible.

DIRECTORIO

Universidad Nacional Autónoma de México

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas

Rector

Dra. Patricia Dávila Aranda

Secretaria General

Mtro. Tomás Rubio Pérez

Secretario Administrativo

Dra. Tamara Martínez Ruíz

Secretaria de Desarrollo Institucional

Lic. Raúl Arcenio Aguilar Tamayo

Secretario de Prevención, Atención y Seguridad Universitaria

Mtro. Hugo Concha Cantú

Abogado General

Dra. Soledad Fúnes Argüello

Coordinadora de la Investigación Científica

Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas

Dr. Ramsés Humberto Mena Chávez

Director

Dra. Katya Rodríguez Vázquez

Secretaria Académica

M. en C. Ana Cecilia Pérez Arteaga

Secretaria Técnica

Lic. Adriana Ramos García

Secretaria Administrativa