

HF
5548.2
.C8

cursor

revista de la dirección de informática

Biblioteca Digital

Además...

Internetsante
Servicios Computacionales te informa...
CIB: Centro de Información-Biblioteca
Notes@ltesm
4091 Un mejor servicio en el DSIE
A cuidar el equipo computacional

número

66

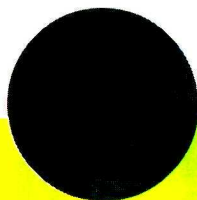
junio-julio de 1998



ITESM



DINE



directorio

Director de la Dirección
de Informática
Ing. Ramiro Flores Contreras

Director del Departamento
de Planeación y
Comunicación
Ing. Pablo de la Garza M.

Edición y Diseño
Lic. Deyanira Meza M.
Lic. Ramón de la Peña

Impresión
Industrial de Impresos

cursor es una publicación mensual de la Dirección de Informática (DINF) del Campus Monterrey. Año XII, Número 66. Junio-Julio de 1998. Se edita en el Departamento de Planeación y Comunicación de la DINF. Responsable: Lic. Deyanira Meza Martell. ITESM Sucursal de Correos «J» 64849 Monterrey, N.L. Tel. 358-20-00 ext. 4151 y 4155. **cursor** se distribuye gratuitamente dentro del Campus Monterrey. Certificado de Licitud de Título No. 3240, oficio 332-88. Certificado de Licitud de Contenido No. 2867. Tiraje: 1000 ejemplares.

contenido

Internetsante	
Voice E-Mail 3.0	3
Servicios Computacionales te informa	4
Se instalarán 200 computadoras nuevas	
Inscripciones ahora en el CETEC	
Tu portátil por todo el Campus	5
•Horario de las Salas de Cómputo para este Verano	
Biblioteca Digital	6
CIB: Centro de Información-Biblioteca	
Swestnet	8
•Horario de Biblioteca para este Verano	
Notes@ltesm	
Nueva versión de Learning Space	9
4091 Un mejor servicio en el DSIE	10
A cuidar el equipo computacional	12

Nueva Sección!



editorial

Esta vez, los cursos de verano pueden ser el motivo para impulsarnos a probar los nuevos recursos de informática que ofrece el Campus y algunos cambios bastante novedosos dirigidos a que como alumnos o maestros, podamos aportar un valor agregado a nuestras tareas.

Así, a partir de este periodo, será posible acceder un mayor número de recursos bibliográficos y de manera más fácil, por medio de la Biblioteca Digital y del servicio Swestnet.

Una noticia muy buena para los poseedores de computadoras portátiles es que muy pronto podrán conectarse no sólo en las Salas de Cómputo, sino hasta en los jardines gracias a la instalación de más de 1000 puertos de red que se distribuirán por todo el Campus.

Para quienes están inscritos en algún curso rediseñado, les informamos que se acaba de instalar la nueva versión de Learning Space. Y en las Salas de Cómputo, también encontrarán cambios muy favorables. Así que, a aprovechar al máximo este verano...

Agradecemos la colaboración en este número de las siguientes personas: Ing. Pablo de la Garza, Ing. Héctor Martínez, Ing. Abrahm Urcadiz, Lic. María Guadalupe Quezada, Ing. Irving Terrón, Ing. Josué Ortiz y del Lic. Ramón de la Peña.

Internet

sante

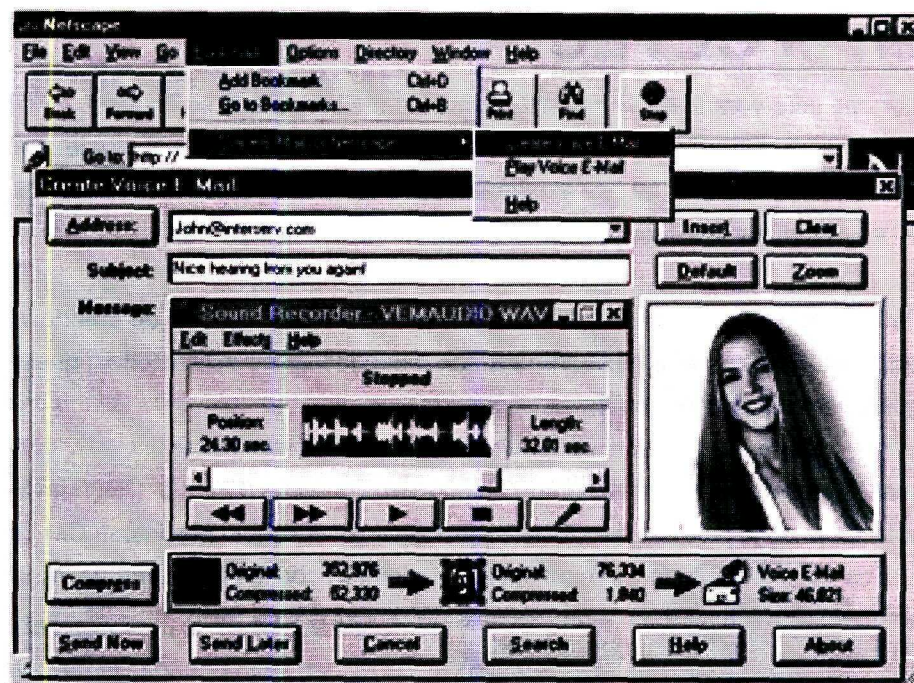
Voice E-Mail 3.0

Para quienes no pueden vivir sin el correo electrónico, esta es una muy buena noticia. En películas como "The Net" esta valiosa herramienta era utilizada con un cierto grado de fantasía que hoy, ya es toda una realidad: el Correo Electrónico con Voz.

Voice E-Mail 3.0 es un nuevo y revolucionario programa "add-on" para Netscape, que te permite hablar a través del correo. Así es, ahora tus mensajes pueden ser hablados, en lugar de escritos. Esto significa que puedes utilizar esta herramienta como un medio de charla con amigos, de negocios, o incluso, de conquista con gente de todo el mundo, desde Netscape.

Voice E-Mail es un verdadero programa "add-in", lo que significa que, cuando corre, agrega de manera completa e igual, las características de Voice E-Mail en los menús y cajas de diálogo de Netscape (ver al lado). Voice E-Mail 3.0 mejora la versión actual de Netscape en la medida en que te permite enviar y recibir e-mail con "voz" de la misma manera como el e-mail de "texto". La única diferencia es que en lugar de teclear el mensaje, sólo tienes que decir lo que quieres y dar un clic a "Send". Las ventajas son:

✓ Crear E-Mail con Voz es más rápido. Mientras la mayoría de los usuarios de computadoras teclean un promedio de 20 a 30 palabras por minuto, y la mayoría de los mecanógrafos profesionales teclean de 60 a 80 palabras por minuto, el discurso humano alcanza rangos de entre 200 y 250 palabras por minuto...



✓ No hay necesidad de editar, corregir ortografía, gramática o puntuación...

✓ Puedes incluir imágenes y fotografías. Así que también puedes ver a la gente con la que te comunicas mientras estás en línea.

✓ Puedes enviar un número ilimitado de mensajes de E-Mail con Voz. No hay impuestos o cargos mensuales...

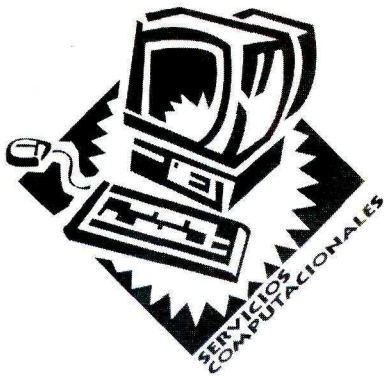
✓ Hay un *Free Voice E-Mail Player*, de manera que las personas pueden oír los mensajes de E-Mail con Voz que les has enviado, aunque no tengan Voice E-Mail...

✓ Además, no tienes que estar en línea al mismo tiempo que la gente que se comunica contigo. Así que puedes comunicarte cuando quieras a través de las diferentes zonas de tiempo y/o programas de trabajo.

✓ Finalmente, quizás esta sea la característica más emocionante de Voice E-Mail: te da la habilidad de expresar humor, risas y otras emociones en línea, en todo el mundo. Esto hace tus e-mails más "reales", personales, íntimos y amigables.

Si te interesa tener más información sobre Voice E-Mail visita esta dirección: <http://www.bonzi.com/netscape/homepage.htm>





Te informa

Se instalarán 200 computadoras nuevas en el CETEC

Durante este verano serán reemplazadas las máquinas que se encuentran en las áreas 3, 4 y 5 del primer nivel del CETEC, por máquinas IBM Pentium a 200 MHz., con tecnología MMX. Estas máquinas contarán con tarjetas de red de 32 bits y estarán conectadas a redes de alta velocidad. La plataforma será Windows 95 y tendrán variedad de aplicaciones base.

Para lograr este cambio se actualizará la estructura de cableado de una de las áreas con 100 nodos nuevos, de tal manera que se podrán instalar 4 servidores de aplicaciones, que reemplazarán a los actuales que ya tenían más de 2 años en operación.

Las 200 computadoras que se encontraban en las áreas 3, 4, y 5 (Pentium a 75 MHz. y 100 MHz.) serán colocadas en la sala sur del CEDES para eliminar el equipo Macintosh Centris que lleva operando más de 5 años. Las computadoras reemplazadas contarán con la plataforma de Windows 95 y con aplicaciones enfocadas principalmente a procesamiento de datos y de texto.

Inscripciones ahora en el CETEC

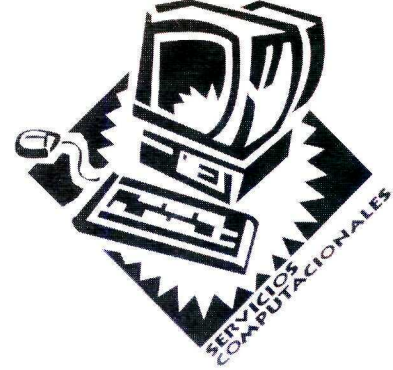
Durante el presente verano se realizó el proceso de inscripciones directamente en las salas de alumnos del CETEC. Esto se hizo en parte, para ahorrar el traslado del equipo desde el segundo nivel del CETEC al Centro Estudiantil; para evitar el cableado y la configuración de la red; para no tener que reinstalar los servidores cada vez que se realizaba el proceso, y finalmente, para evitar algunas pérdidas por daños en la transportación.

Sin embargo, esta medida también se tomó para reanudar la operación de las salas en un menor tiempo, calculado en unas 4 horas aproximadamente. Antes este proceso tomaba alrededor de dos semanas. De esta manera, las Salas pudieron estar disponibles para su uso casi de inmediato, evitando molestas esperas a los alumnos.

Estas inscripciones fueron además, una prueba para evaluar los resultados de efectuar el proceso en



Te informa



forma remota, ya que los planes para un futuro cercano son que el propio alumno, a través de Internet, complete su inscripción desde donde se encuentre y sin necesidad de ayuda.

Tu portátil por todo el Campus

Con la finalidad de que los alumnos que cuenten con una computadora portátil tengan flexibilidad en el acceso a Internet, cursos rediseñados y a las aplicaciones que se manejan en las Salas, este verano se instalarán cerca de 1500 nodos distribuidos en todo el Campus: cafeterías, aulas, salones, pasillos, biblioteca, etc.

Con enormes ventajas como las de no tener que competir por el uso de una computadora en una sala, disposición en las 24 horas del día casi en cualquier punto del Campus, acceso a algunas aplicaciones especializadas en un servidor remoto y servicio de impresión prácticamente en cualquier parte del Campus, entre otras, esta medida significa un gran paso en cuestión de accesibilidad de la tecnología de informática para los alumnos.

En lo que respecta al servicio de impresión, se tiene planeado colocar impresoras en el primer y en el segundo nivel del CETEC, así como en el CEDES para que los alumnos puedan enviar la impresión desde cualquier puerto del Campus y liberar su trabajo de en la sala de cómputo a la que lo hayan enviado.

Además, se ofrecerán dos tipos de servicios de conectividad en forma remota vía telefónica a la red del Campus.

Uno de ellos es Tec en Tu Casa, que permitirá a los alumnos el acceso a Internet, con la única restricción de que se asignará un tiempo de uso máximo por usuario. El segundo servicio de conectividad se denominará Intratec. Tiene como fin garantizar el acceso en forma remota a los alumnos y profesores de cursos rediseñados, de tal manera que puedan realizar trabajos en los servidores de Learning Space y Lotus Notes.



Horario de las Salas de Cómputo para este Verano...

Junio 16 a Julio 22

Horario Normal

- Lunes a Sábado 07:00 a 23:00 hrs.
- Domingo 10:00 a 23:00 hrs.

Julio 23 a Agosto 09

Horario Limitado

- Lunes a Sábado 08:00 a 22:00 hrs.
- Domingo 10:00 a 22:00 hrs.



Biblioteca

DIGITAL

Por: Deyanira Meza (LCC '94)

La Biblioteca Digital surgió a partir de la evolución natural del

mercado de información, que está saliendo del papel para entrar a la super carretera digital. Sin restricciones de espacio ni tiempo, la Biblioteca Digital representa desde ahora, la capacidad de aprender a buscar, encontrar, analizar y diferenciar en forma digital, una cantidad enorme de información, que existe y está al alcance de la mano en los millones de bits de información que tenemos disponibles a través de bases de datos y CD-ROMS.

Con la intención de ser la mejor biblioteca digital de Latinoamérica, la Biblioteca Digital tiene como objetivo poner a disposición de profesores y estudiantes de licenciatura y postgrado, investigadores, empresas privadas y organismos públicos, los recursos informativos propios y externos más completos, de una nueva forma que facilite el trabajo individual e impulse el trabajo en equipo de quienes la consultan; esta nueva forma es el uso de información digital.

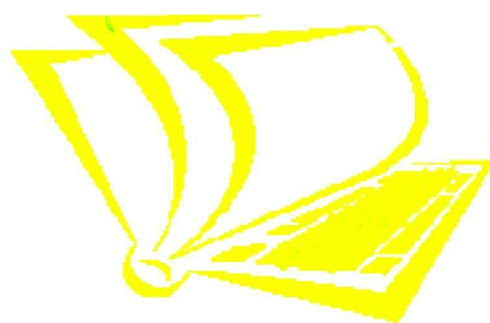
Qué es la Biblioteca Digital

La Biblioteca Digital es la conjunción de la biblioteca electrónica (bits en silicón de información de audio, video y multimedia) y la biblioteca virtual (información propia y externa en bases de datos e Internet), accesible a través del WWW desde cualquier computadora conectada a Internet.

Tecnología amigable

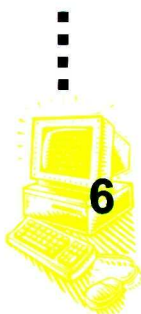
La Biblioteca Digital está sustentada en tecnología de informática de punta. El hardware y el software que soportan los diferentes servicios que se ofrecen, permiten tener acceso a casi un terabyte de información, es decir, cerca de 4 mil Megas. Esta cantidad equivale a la información almacenada en más de 3 mil disquetes.

El principal atractivo que brinda esta tecnología al usuario, es que le permite interactuar amigablemente con cualquiera de los navegadores más populares de Internet como Netscape e Internet Explorer. Los únicos requisitos son contar con una computadora con capacidad de acceso al WWW y 32Mb de memoria y una dirección de IP del Campus Monterrey...



BIBLIOTECA
Digital

<http://bibdig.mty.itesm.mx>



**La Biblioteca Digital
es un servicio de alta tecnología
del Centro de Información-Biblioteca del Campus Monterrey.
Sin restricciones de tiempo ni espacio,
pone la información del mundo al alcance de la mano...**

Qué ofrece la Biblioteca Digital

A partir de este verano, la Biblioteca Digital ofrece estos servicios:

1 Itec

Es un índice de todos los recursos de información del CIB completos.

2 Enciclopedia Británica En Línea

Es la versión digitalizada y aumentada de la Enciclopedia Britannica.

3 Proquest Power Pages

Permite el acceso a miles de imágenes de revistas totalmente indizadas. Algunas de estas revistas son:

- Abi-Inform: 800 revistas de negocios
- Business Periodicals Ondisc (BPO): 400 títulos de publicaciones periódicas con imágenes completas.
- Periodical Abstracts: 500 revistas de información general
- General Periodicals Ondisc (GPO): 300 títulos de publicaciones periódicas con imágenes completas.
- AST: Información del área de ingeniería.

4 Electronic Reference Library

Brinda acceso a bases de datos bibliográficos y de texto completo a través del WWW, como:

- Cross Cultural: Enciclopedia de Humanidades
- Wilson de Humanidades y Wilson de Ciencias Sociales
- EUI Education

5 Bases de Datos

Acceso a bases de datos bibliográficos y de texto completo a través del WWW. Algunas de ellas son:

- Social Sciences Index
- Biological & Agricultural Index
- Compendex
- Kirk-Othmer
- Thomas Register
- Infolatina

6 Biblioteca Electrónica

7 Otros Servicios

Entre los que se encuentran:

- Búsqueda de catálogos a través del protocolo Z3950
- Recursos certificados a través de Internet

Un gran atractivo

El principal atractivo que brinda la Biblioteca Digital al usuario, es que le permite buscar y encontrar información relevante en mayor cantidad que antes, y de forma amigable con cualquiera de los navegadores más populares de Internet, como Netscape e Internet Explorer.

¿Qué necesitas para consultar la Biblioteca Digital?

- * Acceso al WWW
- * Computadora con 32Mb de memoria
- * Dirección de IP en el Campus Monterrey

Así que ya sabes: visita la Biblioteca Digital.



Swestnet

Por: María Guadalupe Quezada (LRI '95)

El Centro de Información-Biblioteca ya cuenta con el servicio conocido como **Swestnet**. Mediante el mismo, es posible obtener las tablas de contenido de los títulos de revistas.

Swestnet funciona de la siguiente manera: Al acceder el catálogo *itec*, y entrar al registro de alguno de los títulos contratados, el catálogo muestra una liga que dice "consultar tablas de contenido de los fascículos más recientes"; al tocar la liga, se abre la ventana **Swestnet**, mostrando los números mas recientes del título buscado. El siguiente paso es seleccionar el que resulte de interés y de inmediato aparecerá la tabla de contenido de ese fascículo.

Swestnet es un servicio muy útil, ya que le evita al usuario tener que venir al CIB a hojear las revistas revistas que le interesan; y en cambio, hacerlo con mayor tranquilidad a través de una computadora, desde el lugar en donde se encuentren. Así, una vez que localicen en el catálogo el título que les interesa, sólo tendrán que acudir al CIB para solicitarlo sin perder tiempo. Otra ventaja que ofrece **Swestnet** es que permite echar un vistazo a las "novedades" que se han publicado en las revistas que maneja. Basta que el usuario conozca la periodicidad del título y consultarlo mensual o bimestralmente.

Recomendamos a quienes consultan periódicamente alguna de las revistas con que cuenta el CIB, utilizar este servicio a fin de que sean ellos mismos quienes comprueben su utilidad y obtengan un panorama más amplio de **Swestnet**. Por el momento, el CIB tiene contratados 81 títulos; entre ellos se encuentran:

- Administrative Science Quarterly
- Critical Studies in Mass Communication:
CSMC: A publication of the Speech
Communication Association

- Electronics World + Wireless World
- Food Processing
- Group & Organization Managment
- How
- International Journal of Industrial Organization
- JMR, Journal of Marketing Research
- Marketing Science: The Marketing Journal of
TIMS/ORSA
- Networks
- Organization Science: A Journal of the Institute of
Management Sciences
- People Management Institute of Personnelland
Development
- Quality Progress
- Scientific American
- The Architectural Review
- Workforce

Horario de Biblioteca para este Verano...

Mayo 28 a Junio 14	Horario Limitado
•Lunes a Sábado	08:00 a 22:00 hrs.
•Domingos	10:00 a 22:00 hrs.
Junio 15 a Julio 22	Horario Normal
•Lunes a Sábado	07:00 a 23:00 hrs.
•Domingos	10:00 a 23:00 hrs.
Julio 23 a Agosto 9	Horario Limitado
•Lunes a Sábado	08:00 a 22:00 hrs.
•Domingos	10:00 a 22:00 hrs.

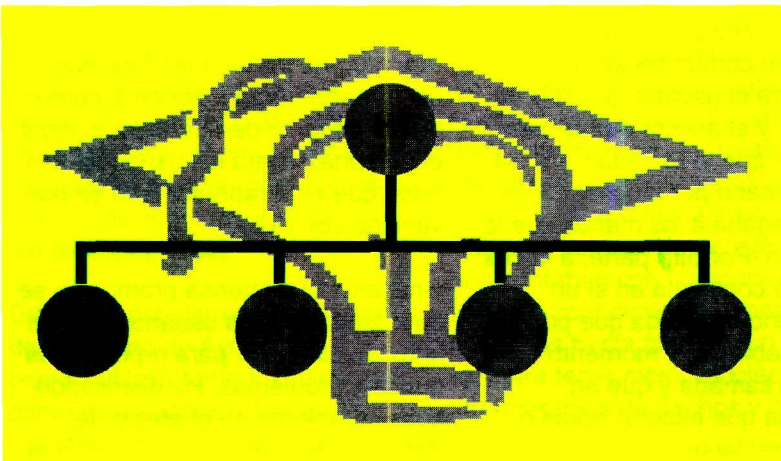
Notes@Itesm

por Irving Terrón (ISC '98)

Nueva Versión de Learning Space

Llega el verano y también la nueva versión de Learning Space. En esta edición queremos informarles que a partir de este verano todos los cursos que sean rediseñados y se apoyen en la plataforma Learning Space utilizarán la nueva versión, la 2.5. En este momento nos encontramos actualizando a la nueva versión todos los cursos que han sido rediseñados. Al mismo tiempo hemos adquirido más equipo para brindarles un mejor servicio, de tal modo que la carga de trabajo de nuestros servidores se vea disminuida, reduciendo así los tan temidos tiempos de espera, y evitando también las trágicas caídas del sistema. A partir del siguiente semestre todos los cursos serán clasificados por división, y colocados en los nuevos servidores. Los servidores también serán actualizados con la nueva versión de Lotus Notes, la 4.6. Es muy importante reconocer el esfuerzo que se está haciendo para poder estabilizar la plataforma y con ello contribuir en mayor grado al rediseño de cursos mediante el uso de la herramienta Learning Space.

En esta ocasión me gustaría compartir con ustedes la organización de nuestros servidores. En el campus contamos con 5 servidores de Lotus Notes, y estamos en espera de otro. Están organizados jerárquicamente como se muestra a continuación:



El servidor H1 (formalmente llamado MTYMTYH1) es nuestro HUB, y es el encargado de replicar la información correspondiente a todas las cuentas de Lotus Notes del servidor del sistema ITESM, y de ahí replicarlo nuevamente, hacia abajo a nuestros 4 servidores restantes. De esta forma se evita el sobrecargar al servidor de sistema replicando una sola vez hacia un solo servidor.

En los 4 servidores restantes se encuentran todos los cursos, tanto los que se ya están disponibles a los alumnos, como los que se están preparando los profesores para los siguientes semestres. Ahora nos estamos apoyando con personas de los diferentes campi del sistema para intercambiar experiencias y poder establecer estándares de servicio. Y también estamos preparando a más personas para dar soporte a toda la gente involucrada con Learning Space.

Además se prepararán más salones para los cursos rediseñados. Ahora tendremos alrededor de 40 salones que contarán con el equipo necesario para que profesores y alumnos puedan utilizar la plataforma tecnológica desde su salón de clases. Cada vez son más el número de cursos en esta plataforma tecnológica y a la vez más el número de personas que desean rediseñar sus cursos con ayuda de Learning Space y Lotus Notes, por tanto nos estamos preparando para poder dar el servicio que ustedes se merecen: el mejor.



Un mejor servicio en el DSIE

Por: Deyanira Meza (LCC '94)

Departamento de Sistemas de Información Escolar

Mantener en perfecto funcionamiento el equipo computacional del Campus, no es una tarea sencilla.

Diariamente ocurren desperfectos tanto en el software como en el hardware, que van desde simples fallas hasta descomposturas serias que requieren una intervención más especializada. Para cualquiera de los dos casos, el Campus cuenta con personal capacitado para resolver los problemas que se presenten con el equipo computacional. Esta tarea la lleva a cabo el Centro de Atención a Usuarios (CAU) a través de la ya famosa extensión telefónica: 4091.

Este servicio se proporciona a profesores, directivos y personal administrativo del Campus con el fin de que el equipo que utilizan -que por supuesto, tiene como fin último satisfacer los requerimientos y necesidades de los alumnos-, funcione adecuadamente.

La metodología de operación consistía en que el usuario en problemas

hiciera una llamada a la extensión 4091, donde quedaba registrado su desperfecto a manera de reporte. Dicho reporte era posteriormente asignado y atendido por el personal del CAU.

Sin embargo, hasta hace poco la generación de un reporte implicaba una verdadera aventura tanto para quien solicitaba la ayuda como para quien la daba; en algunos casos, podía ser lento, reiterativo en los mismos problemas, y en ciertos casos, quedaba inconcluso.

La lentitud se debía muchas veces, a problemas de comunicación y logística entre el usuario que solicitaba la ayuda, y el asesor o más bien los asesores que lo atendían. Así, el problema pasaba por muchas oídos hasta que llegaba a las manos que lo solucionaban. Por otra parte, a veces el reporte no constituía en sí un problema, sino una duda que podía ser solucionable en el momento mismo de la llamada y que en cambio, tenía que esperar horas o días para arreglarse.

Una falla más se daba en el aspecto de asesoría. Como era de esperarse, antes y ahora, existen ciertas dudas o desperfectos que se repiten una y otra vez en diferentes usuarios. Estas situaciones reiterativas, sin embargo, no eran registradas a manera de memoria organizacional dando como resultado, que en ocasiones, el asesor tuviera que buscar una y otra vez la misma

solución hasta que diera con ella, o que una misma duda del usuario fuera respondida de diferentes maneras, no siempre tan eficaz una como otra.

Así, con una visión del problema como una oportunidad para el desarrollo de una solución práctica y simple, el Departamento de Sistemas de Información Escolar (DSIE) se dio a la tarea de promover el uso eficaz de la extensión 4091 y de, a partir de la información que circulaba en la misma y en la atención física de los reportes, generar instrumentos de memoria organizacional que sirvieran, por una parte, a las funciones del departamento y por otra, como un instrumento de auto-ayuda para el personal y para los usuarios. Los retos que esto representaba se han vencido con éxito.

Gracias a una intensa promoción se ha logrado que los usuarios utilicen la extensión 4091 para reportar sus dudas y problemas. Ha disminuido considerablemente el efecto de "teléfono descompuesto", en el que se empezaba por consulta a veces, a la persona menos indicada hasta llegar mucho más tarde a los asesores. Esto se ha logrado además, porque el usuario se ha percatado de que el servicio de los asesores ha mejorado debido a que a la par, se vencieron los otros dos retos que se habían planteado.

Estos retos corresponden a la creación de una memoria



organizacional. El DSIE ha venido creando desde hace tiempo, una base de datos en la que queda registrado el proceso de atención de cada uno de los reportes que llegan. De esta manera, la atención y solución a los mismos se ha hecho más rápida y eficiente, ya que muchas de las respuestas o soluciones a reportes anteriores, se tienen registradas.

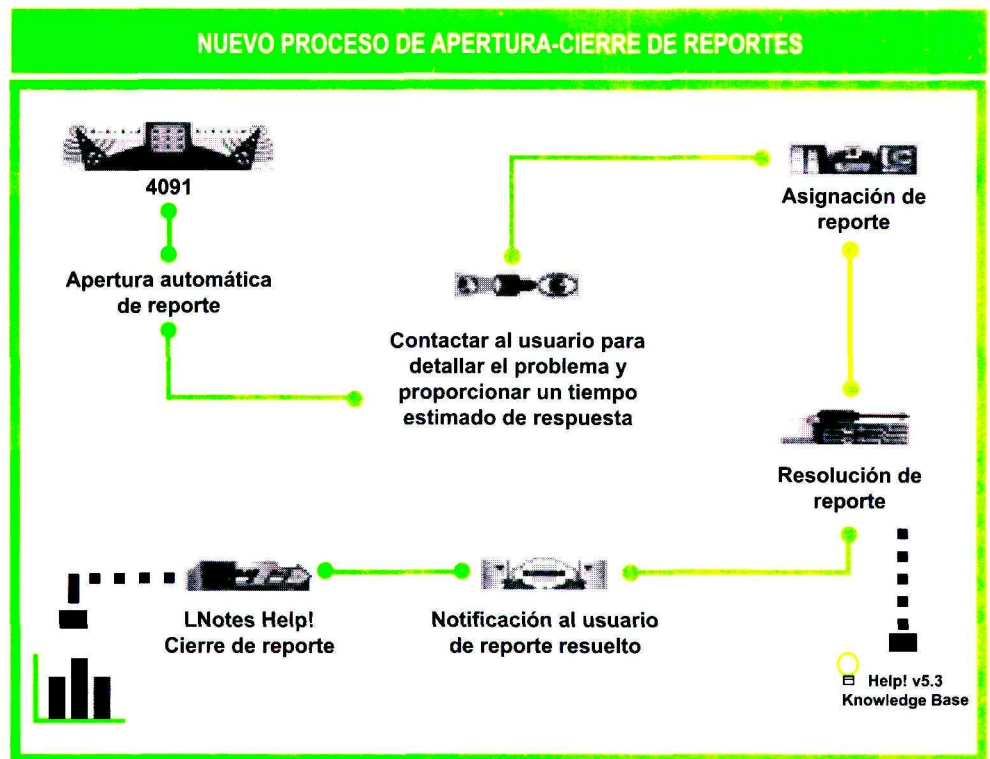
Además, esta base de datos ha traído otras ventajas en cuestiones de logística de atención. Para esta tarea se está utilizando una herramienta de software de manejo de base de datos de conocimiento llamada Help!, en su versión 5.3. Esta herramienta fue utilizada en un principio por el Departamento de Ingeniería de Servicio -para una tarea similar-, quien colaboró para que este software fuera utilizado por el DSIE.

Por otra parte, el DSIE, al darse cuenta de que había reportes en los que se repetían las mismas situaciones respecto a dudas o soluciones a problemas más serios, creó un FAQ, (documento en el que se pueden consultar las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre un tema o temas específicos).

Este FAQ constituye una especie de Escritorio de Ayuda que podrán utilizar tanto los asesores como los usuarios a través de Internet. En su primera etapa, se ha desarrollado el Escritorio de Ayuda para el área Admisiones de Banner y próximamente estarán disponibles para otras áreas, como la de Horarios.

“Conocimiento experto + Hechos y Datos generan mejores decisiones”

El Ing. Josué Ortiz, director del Departamento de Sistemas de



Información Escolar, señala que la aceptación que ha tenido el uso de la extensión 4091, la base de datos para la memoria organizacional y el Escritorio de Ayuda les está permitiendo concentrarse en lo poco vital, y optimizar sus tareas, logrando avances en el desarrollo de conceptos y funciones en las áreas de mayor retorno en términos de mejor servicio. El Ing Ortiz afirmó que esta situación les hizo darse cuenta de que contaban con un acervo importante de conocimiento experto, y que lo que les hacía falta era un mecanismo para tener mejor recolección e interpretación de hechos y datos.

El DSIE es una unidad muy pequeña en relación a la cantidad de trabajo que realiza y el número de usuarios a quienes sirve. Por eso es completamente obligatorio para ellos concentrarse siempre en lo poco vital, y la canalización de los reportes de sus usuarios a la Extensión 4091, la ayuda del manejador de base de datos de conocimiento Help!, y el Escritorio de Ayuda, lo están haciendo posible.

La mejora continua implica un procedimiento o sistema que permita hacerlo de acuerdo a la evidencia proporcionada por hechos y datos. El esfuerzo que ha realizado el DSIE, se está reflejando en un mayor grado de eficacia de su funcionamiento, en un crecimiento más escalado, y en una manera más ordenada de mejorar y de mantener la relación con sus clientes. Y esta mejora, se refleja finalmente, en alumnos mejor atendidos y más satisfechos.




 Agradecemos la valiosa
 colaboración del Ing. Josué Ortiz,
 director del
 Departamento de Servicios de
 Información Escolar,
 para la realización de este artículo.

A cuidar el equipo computacional

por Ramón de la Peña (LCC '92)



Alguna vez te ha ocurrido que al querer utilizar una computadora o impresora de las Salas de Cómputo del Campus, está desconectada de la red?... Tal vez te ha pasado encontrarte con que todas las impresoras están ocupadas, o que algún alumno tiene horas ocupando una computadora, y realmente no la está usando para ninguna tarea o trabajo; o quizá has vivido la desagradable experiencia de encontrarte una computadora sin el 'mouse', o incluso el 'mouse' sin su bolita...

En algunas ocasiones, este tipo de encuentros macabros ocurren debido a que los alumnos quieren resolver por su cuenta los desperfectos; en otras,

porque no tienen consciencia del perjuicio que provocan a los demás usuarios al hacer un mal uso del equipo computacional; utilizar el equipo en tareas que son todo, menos académicas; o al desperdiciar un tiempo que habría resultado valioso para alguien más.

El equipo computacional ubicado en el primer y segundo piso del CETEC, así como en los laboratorios del CEDES, es considerado como una herramienta que el Instituto, a través de la Dirección de Informática, pone a disposición de TODOS los alumnos, con el fin de apoyarlos en el desarrollo de sus actividades académicas, como tareas, trabajos, y/o proyectos. Cualquier alumno tienen EL MISMO DERECHO a utilizar el equipo disponible para su uso académico; por lo tanto, tiene la obligación de tratarlo con el cuidado que requiere y tomando en cuenta a quien utilizará ese equipo después de él.

Para aquellos usuarios que no les interesa que otros tengan el mismo derecho que ellos a utilizar el equipo, el "Reglamento para el Uso Académico del Equipo Computacional" de la Dirección de Informática, les recuerda lo siguiente:

En el Capítulo Tercero, «Del Comportamiento a Observar», el Reglamento estipula: «El uso adecuado del equipo computacional será responsabilidad del usuario, por lo que cualquier daño intencional o no que se haga al equipo de cómputo, será evaluado por el Director de Servicios Computacionales y si fuere necesario, el usuario se hará acreedor a un cargo que deberá liquidar en la Tesorería del Instituto».

En el Capítulo Quinto, «De las Prohibiciones», determina que está prohibido, entre otras cosas, el «...extraer del área de servicios equipo computacional o sus partes». En el Capítulo Sexto, «De las Sanciones a Faltas de Conducta y Disciplina», el reglamento indica que «se considera falta de conducta y disciplina toda aquella actividad que vaya en contra de las reglas que se especifican en este reglamento, por lo que, aquellos alumnos que incurran en alguna falta serán sancionados de acuerdo al 'Reglamento General de Alumnos' o a las leyes y convenios respectivos de ser el caso». Al respecto, el "Reglamento General de Alumnos" especifica, en el artículo 20, que «son faltas de conducta y disciplina académica todos los actos, individuales o colectivos, que desvirtúen o tiendan a desvirtuar la seriedad y efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje». Y respecto a las sanciones, en el artículo 26, «las faltas de orden extra-académico que se cometan en alguno de los centros de servicio del Instituto, serán juzgadas por el director o jefe respectivo. Este podrá imponer desde LA SIMPLE AMONESTACION hasta LA SUSPENSION, POR TIEMPO INDEFINIDO, del derecho de usar los servicios del centro a su cargo».

Como ves, es indispensable conocer estos reglamentos, pues «...su desconocimiento nunca podrá ser invocado como excusa para evitar sanciones correspondientes» (Capítulo Noveno del "Reglamento para Uso Académico del Equipo Computacional" y artículo 36 del «Reglamento General de Alumnos»). En todas las áreas de acceso a equipo computacional, hay personas encargadas de cuidar el equipo y recibir los reportes de atención a equipo dañado. Si alguna vez tienes problema con el equipo, acude con ellos; o ve directamente al Departamento de Servicios Computacionales, en el CETEC, torre sur, 2o. piso; también puedes llamar a la extensión 4151.

Recuerda que el equipo es para todos; y si todos lo cuidamos, siempre estará en condiciones óptimas para servirnos cuando lo necesitemos...

