

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD CUAJIMALPA**

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

Aprobado por el Consejo Académico de la Unidad Cuajimalpa

en la Sesión CUA-106-14, celebrada el 27 de octubre de 2014.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los servicios de cómputo son un apoyo fundamental para el desarrollo de las funciones sustantivas de la Universidad. Es por eso que la Unidad Cuajimalpa ha proporcionado, en distintos espacios los servicios a los miembros de la comunidad universitaria desde el inicio de sus actividades, a través de la Coordinación de Servicios de Cómputo dependiente de la Secretaría de Unidad. A esta instancia, de acuerdo con lo señalado en la fracción I del artículo 64 del Reglamento Orgánico, corresponde conducir las actividades administrativas de la Unidad.

Una vez que alumnos, personal académico y trabajadores administrativos se encuentran ubicados en la sede definitiva, el Consejo Académico consideró pertinente ejercer su competencia para emitir instructivos respecto del funcionamiento interno y operativo para regular el uso de los servicios e instalaciones de la Unidad, prevista en la fracción II del artículo 30 del Reglamento Orgánico, con la idea de brindar certeza en la prestación de los servicios que puede brindar la Coordinación de Servicios de Cómputo.

Por lo anterior, se consideró importante enunciar los servicios que se encuentran en condiciones de proporcionar la Coordinación de Servicios de Cómputo al momento de la aprobación del Instructivo; así como aprobar las guías que contienen la descripción, requisitos, condiciones y procedimientos para proporcionarlos, las cuales pueden modificarse para mantenerse actualizadas y acordes con las necesidades derivadas de los cambios tecnológicos. Adicionalmente se prevé la posibilidad de que los servicios aumenten y en tal caso, habrá que generar nuevas guías.

Con la finalidad de lograr un proceso más ágil en la aprobación de las guías y contender con los vertiginosos cambios tecnológicos, se estimó pertinente que éstas fueran elaboradas por la Coordinación de Servicios de Cómputo, y que antes de su entrada en vigor contaran con el visto bueno del Comité Académico de Cómputo, integrado por personal académico de las tres divisiones y cuyas funciones coadyuvarán a la mejora del servicio. El Comité aportará, además, la visión académica que debieran tener dichos servicios desde el punto de vista de las disciplinas que cultiva cada división.

En el capítulo de normas de seguridad, se hace hincapié en la obligación de los prestadores del servicio y los usuarios de respetar la legislación aplicable en materia de derechos de autor y propiedad intelectual, toda vez que el no cumplimiento de la misma va más allá del ámbito de la Unidad.

Se incorporó un capítulo de derechos y obligaciones, el cual considera no sólo a los usuarios, sino también a la propia Coordinación, sin menoscabo del cumplimiento de sus funciones. Respecto a los usuarios se identificaron dos tipos de obligaciones: por un lado, las que se refieren propiamente al servicio, y por otro las que tienen que ver con la utilización de los espacios que atiende la Coordinación, como son las salas y aulas de cómputo.

Asimismo, para preservar la infraestructura de cómputo se establecen medidas administrativas, que van desde amonestación escrita hasta la cancelación definitiva del servicio, en caso de incumplimiento por parte de los usuarios, de las obligaciones establecidas en el presente Instructivo.

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Los servicios que ofrece la Coordinación de Servicios de Cómputo (CSC) de la Unidad Cuajimalpa se sujetarán a lo dispuesto en el presente Instructivo y a las guías de uso correspondientes.

Artículo 2

Para efectos de este Instructivo, se considerarán como:

- Red de cómputo: conjunto de dispositivos y programas que permiten compartir recursos computacionales entre las diversas áreas de la Unidad, otras unidades y otras instituciones.
- Software: programas, paquetes y sistemas, que son utilizados en los equipos de cómputo o dispositivos móviles.
- Software con licenciamiento: el adquirido por la Universidad comercialmente o de dominio público.
- Hardware: los componentes físicos de un equipo de cómputo.
- DNS (Servicio de Nombres de Dominio): el procedimiento para dar de alta nombres de servidores en el dominio de Internet .cua.uam.mx.
- Dirección IP (Internet Protocol): es un número único con el cual se identifica un dispositivo conectado a una red que corre el protocolo IP.
- Moodle: es una aplicación web (Ambiente Educativo Virtual), utilizada para la gestión de cursos, de libre distribución.

Artículo 3

Los servicios que ofrece la CSC apoyan el desarrollo de las actividades sustantivas y se proporcionan al equipo patrimonio de la Universidad, conforme a lo señalado en las guías de uso y son los siguientes:

- Aula Virtual.
- Apoyo a eventos académicos o de gestión.
- Asignación de correo electrónico institucional.
- Asignación de IP, DNS y apertura de puertos.
- Gestión de aulas de cómputo para docencia.
- Impresión y digitalización de documentos.
- Préstamo de equipo de cómputo.
- Apoyo técnico.
- Las demás que en el futuro se encuentre en condiciones de proporcionar la CSC, instancia a la que corresponderá elaborarlas.

Artículo 4

Podrán ser usuarios de los servicios de la CSC:

- I. Los miembros de la comunidad universitaria de la Unidad Cuajimalpa, y
- II. Todos aquellos que adquieran la calidad de usuario de acuerdo con los convenios de colaboración, contratos o diplomados que lleve a cabo la Universidad con cualquier entidad o dependencia, avalada por un órgano colegiado o instancia competente, cumpliendo los requisitos del servicio.

Artículo 5

La CSC ofrecerá sus servicios de lunes a viernes en un horario de 7:00 a 19:00 horas, conforme a lo señalado en las guías de uso correspondientes.

Artículo 6

Los horarios y las condiciones para la prestación de los servicios sólo podrán ser modificados, sin previo aviso, por causas de fuerza mayor. En caso de mantenimiento, se informará con 10 días hábiles de anticipación la suspensión o modificación de la prestación del servicio.

Capítulo II

De las guías de uso para la prestación de los servicios

Artículo 7

Los requisitos, condiciones y procedimientos para proporcionar los servicios, se establecen en las guías de uso, anexas al presente Instructivo y se podrán consultar en la dirección: <http://www.cua.uam.mx/index.php/instructivos>.

Artículo 8

En caso de existir nuevos servicios, la CSC elaborará las guías de uso correspondientes, las cuales deberán contar con el visto bueno del Comité Académico de Cómputo, y señalar como mínimo:

- I. Descripción del servicio;
- II. Requisitos para proporcionar el servicio;
- III. Condiciones en las que se proporcionará el servicio, y
- IV. Procedimiento para proporcionar el servicio.

Artículo 9

La CSC podrá modificar las guías de uso a fin de mantenerlas actualizadas. Antes de publicarse deberán contar con el visto bueno del Comité Académico de Cómputo.

Capítulo III

De las normas de seguridad

Artículo 10

La CSC únicamente instalará software con licenciamiento acreditado para su uso, verificando el tipo de contrato o licenciamiento adquirido, con apego a la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley de la Propiedad Industrial y demás derivados de la Propiedad Intelectual aplicables.

Artículo 11

La CSC contará con una base de datos de los equipos en los que ha instalado software, especificando, para cada equipo, el tipo de software.

Artículo 12

La CSC se reserva el derecho de suspender algún servicio, reservación y actividad programada, cuando se comprometa la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de la Universidad, o contribuya a su detrimento.

Artículo 13

Los usuarios son responsables de su información, y de la seguridad de las contraseñas y equipos que estén bajo su resguardo.

Artículo 14

Es responsabilidad de los usuarios mantener protegidos de accesos no autorizados los equipos de cómputo que utilizan y mantienen conectados a la red. Las cuentas de acceso y sus contraseñas son confidenciales y deben manejarse de acuerdo con los procedimientos establecidos por la CSC.

Artículo 15

El uso de la información, archivos o software, debe efectuarse con apego a la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley de la Propiedad Industrial y demás derivados de la Propiedad Intelectual según aplique. La CSC podrá limitar la descarga o copia de archivos que puedan ser voluminosos o presentar un riesgo para los sistemas de información (virus, códigos maliciosos, programas o aplicaciones de espionaje, etc.).

Capítulo IV

Del Comité Académico de Cómputo

Artículo 16

El Comité Académico de Cómputo se integrará por el Coordinador de Servicios de Cómputo y dos representantes del personal académico de cada una de las divisiones

académicas de la Unidad, los cuales serán propuestos por los respectivos Directores de División al Consejo Académico, quien los nombrará en definitiva. Adicionalmente, se incorporará un representante de los alumnos ante el Consejo Académico por cada división, electo por el órgano colegiado.

Los representantes del personal académico durarán en su encargo un periodo de dos años, el cual podrá prorrogarse por otro igual. En el caso de los alumnos, formarán parte del Comité el tiempo que dure su representación en el Consejo Académico.

Artículo 17

Las funciones del Comité Académico de Cómputo son:

- I. Identificar áreas de oportunidad en la operación de los servicios;
- II. Proponer iniciativas para la mejora continua de los servicios que ofrece la CSC;
- III. Dar el visto bueno, antes de su publicación, a las propuestas de nuevas guías de uso para la prestación de un servicio, o a las modificaciones de las mismas;
- IV. Proponer las modificaciones que se consideren pertinentes al presente Instructivo a fin de mantenerlo actualizado, y
- V. Presentar al Consejo Académico un informe anual de labores durante el primer trimestre del año.

Artículo 18

Del funcionamiento del Comité Académico de Cómputo:

- I. Se reunirá al menos una vez al trimestre;
- II. Las reuniones serán convocadas por el Coordinador de Servicios de Cómputo, cuando lo soliciten al menos tres de los miembros del Comité.
- III. Podrá sesionar con al menos la mitad de sus miembros;
- IV. En cada reunión se elegirá un Coordinador de la misma;
- V. Las decisiones se tomarán por mayoría de los miembros asistentes a la reunión, y
- VI. En caso de ser necesario podrán nombrar asesores, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto.

Capítulo V

De los derechos y obligaciones

Artículo 19

Son derechos de los usuarios:

- I. Recibir trato respetuoso, equitativo y con apego a lo señalado en el presente Instructivo;
- II. Solicitar y recibir oportunamente información sobre los servicios que ofrece la CSC;
- III. Disponer de una aplicación Web que permita proponer ideas de mejoramiento de los servicios que ofrece la CSC, así como reportar el incumplimiento de las actividades encomendadas a la CSC, e
- IV. Informar a la Secretaría de Unidad cualquier disfunción en los servicios proporcionados por la CSC.

Artículo 20

Son obligaciones de la CSC:

- I. Identificar y llevar un registro de los usuarios de los servicios de cómputo;
- II. Proporcionar una atención respetuosa a los usuarios;
- III. Proporcionar los servicios con oportunidad, calidad y eficiencia;
- IV. Garantizar la confidencialidad de los datos personales de los usuarios a que tenga acceso;
- V. Proporcionar los servicios en el plazo y conforme a lo señalado en la guías de uso;
- VI. Tomar las medidas necesarias para establecer la seguridad de los sistemas de información, la protección de los usuarios y sus datos;
- VII. Cuidar que los recursos sensibles no sean accesibles a personas no autorizadas;
- VIII. Limitar el acceso sólo a los recursos sobre los cuales el usuario está expresamente autorizado;
- IX. Informar al usuario que cualquier actividad en detrimento de los sistemas de información institucionales será contenida, mitigada o, en su caso, suprimida, como en los casos de equipos infectados por códigos informáticos maliciosos, entre otros de esta índole;
- X. Informar que el sistema de información puede dar lugar a supervisión para fines estadísticos, de registro de su funcionamiento con fines de optimización, de seguridad o de detección de abuso, en atención a la legislación aplicable;
- XI. Asegurar la confidencialidad de la información a la que tenga acceso, como resultado del trabajo de administración;
- XII. Tomar las medidas pertinentes a fin de evitar el robo y degradaciones del equipo de cómputo, y
- XIII. Atender las recomendaciones que realice el Comité Académico de Cómputo.

Artículo 21

Son obligaciones de los usuarios de los servicios que ofrece la CSC:

- I. Proporcionar la información necesaria a la CSC para la realización del servicio solicitado;
- II. Brindar trato respetuoso al personal de la CSC;
- III. Conservar en buen estado el equipo de cómputo y los accesorios que le hayan sido asignados;
- IV. Verificar que el equipo recibido, en calidad de préstamo, se encuentre en buenas condiciones y regresarlo en el mismo estado;
- V. No utilizar el equipo de cómputo para fines distintos a los que fue asignado;
- VI. Tener un respaldo de la información contenida en el equipo de cómputo asignado a su cargo;
- VII. Reportar inmediatamente las fallas de los equipos de cómputo, materiales o bienes asignados y/o en préstamo;
- VIII. Abstenerse de utilizar recursos computacionales distintos a los instalados por la CSC, para evitar contaminación de virus y ataques por parte de programas informáticos;
- IX. Mantener confidencialidad en los códigos de acceso y no develarlos a terceros, y

- X. Respetar la gestión de los accesos y, en particular, no utilizar los códigos de otro usuario, ni buscar conocerlos.

Artículo 22

Son obligaciones de los usuarios de las salas y laboratorios de cómputo:

- I. Conservar en buen estado el equipo de cómputo, los accesorios y las instalaciones, por lo que está prohibido, entre otros:
 - a. Introducir alimentos, bebidas, sustancias prohibidas o animales;
 - b. Fumar, tirar basura, escuchar música sin audífonos;
 - c. Instalar software sin licencia;
 - d. Borrar, desconfigurar o desactivar el software instalado en los equipos;
 - e. Destruir, deteriorar o rayar el equipo, mobiliario e instalaciones;
 - f. Sustraer de las instalaciones equipo o material, sin la autorización por escrito de la CSC;
 - g. Realizar copias o distribuir software comercial o con derechos de autor y cualquier otro tipo de información que constituya un acto de ilegalidad;
 - h. Conectarse a redes locales diferentes de las autorizadas por la Unidad, e
 - i. Instalar, descargar remotamente o utilizar sin autorización, material de la Unidad, programas cuyos derechos de licencia no fueron pagados o no provengan de sitios dignos de confianza.
- II. Abstenerse de utilizar dispositivos distintos a los instalados por la CSC, para luchar contra virus y ataques por parte de programas informáticos;
- III. Respetar las señalizaciones (accesos, guardar silencio, salidas de emergencia, espacios reservados para personas con discapacidades, etc.);
- IV. Permitir, ante la solicitud expresa de personal autorizado, la revisión de mochilas, bolsas, portafolios o cualquier objeto similar;
- V. Cuidar sus pertenencias dentro de las instalaciones, y
- VI. Cumplir con lo señalado en el artículo 21, según corresponda.

Capítulo VI

De las medidas administrativas

Artículo 23

Con independencia de las medidas administrativas, civiles o penales que la Universidad pueda ejercer por el incumplimiento de lo establecido en el presente Instructivo, la Secretaría de la Unidad a través de la CSC, podrá aplicar a los usuarios las siguientes sanciones:

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

Artículo 24

Se aplicará amonestación escrita cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 22, fracciones I, incisos a) y b) y III. En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa de suspensión del servicio por cinco días hábiles.

Artículo 25

Se aplicará suspensión del servicio por cinco días hábiles, cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 22, fracciones I, incisos d) y h) y II. En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa de suspensión del servicio por un trimestre.

Artículo 26

Se aplicará la suspensión del servicio por un trimestre, cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 22, fracciones I, incisos e) y f) y IV. En caso de reincidencia, se aplicará la medida administrativa de cancelación definitiva del servicio.

Artículo 27

Se aplicará la cancelación definitiva del servicio, cuando el usuario incumpla lo estipulado en el artículo 22, fracción I, incisos c), g) e i).

Artículo 28

Adicionalmente a la aplicación de medidas administrativas, en caso de daño, robo o extravío del equipo, el usuario deberá reponer el equipo con uno de calidad igual o superior.

TRANSITORIO

Único

El presente Instructivo entrará en vigor al día hábil siguiente de su aprobación por parte del Consejo Académico de la Unidad Cuajimalpa.

Aprobado en la Sesión CUA-106-14, celebrada el 27 de octubre de 2014.