

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**

**UNIDAD CUAJIMALPA**

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

## **DE LAS MODIFICACIONES AL INSTRUCTIVO PARA EL USO DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO DE LA UNIDAD CUAJIMALPA**

Aprobadas por el Consejo Académico en la Sesión CUA-203-23, celebrada el 8 de junio de 2023.

### **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

En la presente reforma se prevé la importancia de reconocer que la comunidad UAM está conformada por el alumnado, el personal académico y administrativo de todas sus unidades académicas y la Rectoría General. En este sentido, la Coordinación de Servicios de Cómputo de la Unidad Cuajimalpa adopta las disposiciones necesarias para facilitar la prestación de servicios de calidad, siempre con un trato amable y respetuoso.

Derivado del análisis del Instructivo se detectó la necesidad de precisar la redacción de algunos artículos, actualizar los servicios que ofrece la Coordinación de Servicios de Cómputo e incorporar lenguaje incluyente y no sexista en atención al numeral 1.6 de las Políticas Transversales para erradicar la violencia por razones de género.

Una de las modificaciones más significativas al Instructivo es la eliminación de la figura del Comité Académico de Cómputo, el cual tenía un carácter consultivo y sus funciones estaban relacionadas con la detección de áreas de oportunidad sobre los servicios que brinda la Coordinación, pero se advirtió que la figura era poco operativa y que toda la comunidad tiene el derecho de manifestar quejas y sugerencias a la misma Coordinación.

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

## 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:

- I. 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;
- II. Software: programas, paquetes y sistemas que son utilizados en los equipos de cómputo o dispositivos móviles;
- III. Software con licenciamiento: el adquirido por la Universidad comercialmente o de dominio público;
- IV. Hardware: componentes físicos de un equipo de cómputo;
- V. DNS (Servicio de Nombres de Dominio): procedimiento para dar de alta nombres de servidores en el dominio de Internet de la Unidad (.cua.uam.mx);
- VI. Dirección IP (Internet Protocol): número único con el cual se identifica un dispositivo conectado a una red que corre el protocolo IP, y
- VII. Ambiente educativo virtual: aplicación web de libre distribución utilizada para la gestión de cursos.

### Artículo 3

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

- I. Asignación de correo electrónico institucional;
- II. Asignación de IP, DNS y apertura de puertos;
- III. Gestión de aulas de cómputo para docencia;
- IV. Impresión y digitalización de documentos;
- V. Mesa de ayuda;
- VI. Préstamo de equipo de cómputo;
- VII. Soporte remoto;
- VIII. Apoyo técnico, y
- IX. Los demás que en el futuro se encuentre en condiciones de proporcionar la CSC, instancia a la que corresponderá elaborar las guías.

#### **Artículo 4**

Podrán ser personas usuarias de los servicios de la CSC:

- I. Comunidad UAM-Cuajimalpa: personal académico, personal administrativo y alumnado de la Unidad Cuajimalpa;
- II. Comunidad UAM: integrantes de la comunidad universitaria de las demás unidades académicas y de Rectoría General de la Universidad Autónoma Metropolitana, y
- III. Aquellas personas que adquieran la calidad de **usuarias** 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 8:00 a 18:00 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/documentos-aprobados>**

#### **Artículo 8**

En caso de existir nuevos servicios, la CSC elaborará las guías de uso correspondientes, las cuales deberán 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.

Asimismo, la CSC podrá modificar las guías de uso a fin de mantenerlas actualizadas.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD**

#### **Artículo 9**

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 Federal de Protección a la Propiedad Industrial y demás disposiciones en materia de propiedad intelectual aplicables.

#### **Artículo 10**

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 y demás datos pertinentes.

#### **Artículo 11**

Las personas usuarias son responsables de su información, de la seguridad de las contraseñas y de los equipos que estén bajo su resguardo.

#### **Artículo 12**

Las personas usuarias son responsables de 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.

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

#### **Artículo 13**

El uso de la información, archivos o software debe efectuarse con apego a la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y demás disposiciones aplicables en materia de propiedad intelectual.

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 DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES**

#### **Artículo 14**

Son derechos de las personas usuarias:

- 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, y
- IV. Informar a la Secretaría de Unidad cualquier disfunción en los servicios proporcionados por la CSC.

## **Artículo 15**

Son obligaciones de la CSC:

- I. Identificar y llevar un registro de las personas usuarias de los servicios de cómputo;
- II. Proporcionar una atención respetuosa a las personas usuarias;
- III. Proporcionar los servicios con oportunidad, calidad y eficiencia;
- IV. Garantizar la confidencialidad de los datos personales de las personas usuarias a los que tenga acceso;
- V. Proporcionar los servicios en el plazo y conforme a lo señalado en las guías de uso;
- VI. Tomar las medidas necesarias para establecer la seguridad de los sistemas de información, la protección de las personas usuarias 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 la persona usuaria está expresamente autorizada;
- IX. Informar a la persona usuaria que cualquier actividad en detrimento o de los sistemas de información institucionales o que los ponga en riesgo será contenida, mitigada o, en su caso, suprimida, como en los casos de equipos infectados por códigos informáticos maliciosos, accesos no autorizados y 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, y
- XII. Tomar las medidas pertinentes a fin de evitar el robo y degradaciones del equipo de cómputo.

## **Artículo 16**

Son obligaciones de las personas usuarias de los servicios que ofrece la CSC:

- I. Proporcionar la información necesaria a la CSC para la prestación 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, bienes asignados 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 Respetar la gestión de los accesos y, en particular, no utilizar los códigos ni suplantar la identidad de otra persona usuaria.

### **Artículo 17**

Son obligaciones de las personas usuarias de salas y laboratorios de cómputo:

- I. Conservar en buen estado el equipo de cómputo, los accesorios y las instalaciones;
- II. Abstenerse de utilizar dispositivos distintos a los instalados por la CSC, para luchar contra virus y ataques informáticos y desinstalar o desconfigurar las protecciones existentes;
- III. Respetar las señalizaciones de 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 16, según corresponda.

### **Artículo 18**

Las personas usuarias de salas y laboratorios de cómputo tienen prohibido:

- I. Introducir alimentos, bebidas, sustancias prohibidas o animales;
- II. Fumar, tirar basura, escuchar música sin audífonos;
- III. Instalar software sin licencia;
- IV. Borrar, desconfigurar o desactivar el software instalado en los equipos;
- V. Destruir, deteriorar o rayar el equipo, mobiliario e instalaciones;
- VI. Sustraer de las instalaciones equipo o material, sin la autorización por escrito de la CSC;
- VII. Realizar copias o distribuir software comercial o con derechos de autor y cualquier otro tipo de información que constituya un acto ilícito;
- VIII. Conectarse a redes locales diferentes de las autorizadas por la Unidad, y
- IX. Instalar, descargar remotamente o utilizar sin autorización, material de la Universidad, programas sin licencia o que provengan de sitios ilícitos.

## **CAPÍTULO V DE LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS**

### **Artículo 19**

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 las personas usuarias las siguientes medidas:

- I. Aviso escrito de incumplimiento;
- II. Suspensión del servicio por cinco días hábiles;
- III. Suspensión del servicio por un trimestre, y
- IV. Cancelación definitiva del servicio.

### **Artículo 20**

Se aplicará aviso escrito de incumplimiento cuando la persona usuaria incumpla lo estipulado en los artículos 17, fracción III y 18, fracciones I y II. En caso de reincidencia, se le suspenderá el servicio por cinco días hábiles.



**Artículo 21**

Se aplicará la suspensión del servicio por cinco días hábiles, cuando la persona usuaria incumpla lo estipulado en los artículos 17, fracción II, y 18, fracciones IV y VIII. En caso de reincidencia, se le suspenderá el servicio por un trimestre.

**Artículo 22**

Se aplicará la suspensión del servicio por un trimestre, cuando la persona usuaria incumpla lo estipulado en los artículos 17, fracción IV, y 18, fracciones V y VI. En caso de reincidencia, se le cancelará de manera definitiva el servicio.

**Artículo 23**

Se aplicará la cancelación definitiva del servicio, cuando la persona usuaria incumpla lo estipulado en el artículo 18, fracciones III, VII y IX.

**Artículo 24**

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

**TRANSITORIOS****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.

**DE LAS MODIFICACIONES APROBADAS POR EL CONSEJO ACADÉMICO EN LA SESIÓN CUA-203-23, CELEBRADA EL 8 DE JUNIO DE 2023.****ÚNICO**

Las presentes modificaciones entrarán en vigor el día hábil siguiente al de su aprobación por el Consejo Académico, por lo que queda sin efecto las disposiciones que se opongan al mismo.