

**INSTRUCTIVO DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO
Y OPERATIVO PARA REGULAR EL USO DE LOS
SERVICIOS E INSTALACIONES DE LA
COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO**

APROBADO POR EL CONSEJO ACADÉMICO EN LA
SESIÓN NÚMERO 314 DEL 9 DE NOVIEMBRE DE 2009.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DEL INSTRUCTIVO DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y OPERATIVO PARA REGULAR EL USO DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO.

El presente Instructivo, de acuerdo con las competencias que al respecto confiere el Reglamento Orgánico a los Consejos Académicos, tiene como objetivo central establecer, en la Unidad Iztapalapa, los procedimientos y normas necesarios para el cabal cumplimiento de las labores sustantivas de la Universidad que se apoyan en el uso de las tecnologías informáticas.

La Universidad, para cumplir con su objeto, brinda a la comunidad universitaria la infraestructura informática y el soporte técnico necesarios para la realización de las actividades relacionadas con la docencia, la investigación y la preservación y difusión de la cultura, a través de la Coordinación de Servicios de Cómputo (CSC), dependiente de la Secretaría de la Unidad Iztapalapa,

Para el mejor desarrollo de sus funciones, la CSC está organizada internamente en tres secciones: Atención a Usuarios, Proceso de Datos y Desarrollo y Mantenimiento de la Red de Cómputo.

Para garantizar una operación eficiente y de calidad, los servicios que ofrece la CSC a los usuarios deben ser regulados en un ámbito de corresponsabilidad. En consecuencia, el ánimo que manifiesta este Instructivo en todas sus disposiciones es el de procurar el buen uso y la integridad de la infraestructura, equipos y materiales con que la Universidad ha provisto a la Coordinación para realizar sus funciones, cuidando en todo momento no obstaculizar el desarrollo de las actividades, ni afectar los derechos individuales del usuario.

TERMINOLOGÍA UTILIZADA

Para los efectos de este instructivo, se entiende por:

ATAQUE A LA RED. Toda actividad, intencional o no, que vulnere la integridad, disponibilidad y confiabilidad de los datos de los miembros de la comunidad universitaria o de cualquier sitio de Internet o equipo conectado a la red.

EQUIPOS DE CÓMPUTO. Son todos aquellos dispositivos computacionales que están bajo la responsabilidad de la CSC y al servicio de los usuarios.

LABORATORIO DE DIAGNÓSTICO. Es el área de la Sección de Proceso de Datos donde se realiza el diagnóstico y se brinda el apoyo para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo propiedad de la Universidad.

LICENCIA. Es el pago que se hace por los derechos de uso de programas computacionales (aplicaciones, sistema operativo ó lenguajes de programación) para su empleo general por la comunidad universitaria. Compete a la CSC la administración de las licencias adquiridas por la UAM de acuerdo con las condiciones establecidas en las mismas.

PUERTOS DE COMUNICACIÓN. Son los medios de enlace que permiten la comunicación entre redes internas y externas de la Unidad.

PUNTO A PUNTO. Es un modelo de comunicación en el que no existe un servidor principal sino que todas las estaciones (PCs) comparten sus recursos de igual a igual.

SALAS DE DOCENCIA. Son los espacios físicos administrados por la CSC que albergan los equipos de cómputo destinados al apoyo de los programas de estudio y los cursos extracurriculares que se ofrecen en la Unidad.

SALAS DE USUARIOS. Son los espacios físicos administrados por la CSC que albergan los equipos de cómputo para servicio a los usuarios.

SALIDAS DE EMERGENCIA. Son los pasos hacia el exterior de las instalaciones que están destinados a utilizarse exclusivamente para facilitar la evacuación en casos de riesgo imprevisto.

SEÑALAMIENTOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD. Son las indicaciones o avisos, colocados en lugares visibles, que deberán ser observados por el personal y los usuarios en casos de emergencia y para mantener limpias y funcionales las instalaciones.

SEÑALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y HORARIOS. Es la información acerca del funcionamiento de las instalaciones, los equipos y los mecanismos de acceso a los servicios de cómputo, que se coloca en los lugares adecuados y a la vista de los usuarios.

SERVICIOS DE CÓMPUTO. Son las acciones y funciones de administración y optimización en el uso de los recursos de cómputo, destinadas a satisfacer los requerimientos de los usuarios.

SERVIDORES DE LA RED. Son los equipos de cómputo instalados en red que albergan programas computacionales que permiten almacenar y compartir información específica, relacionada con los servicios que se ofrecen en las redes locales y en Internet.

SERVIDOR DE NOMBRES DE DOMINIO (DNS en inglés). Es aquél que proporciona el reconocimiento de los nombres o identidad de cada uno de los servidores instalados en la Unidad.

SISTEMAS DE SEGURIDAD. Son los mecanismos destinados a la protección del personal, de los usuarios, de las instalaciones y de los equipos de la CSC.

CONSEJO ACADÉMICO UAM

INSTRUCTIVO DEL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y OPERATIVO PARA REGULAR EL USO DE LOS SERVICIOS E INSTALACIONES DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.

El presente Instructivo contiene las disposiciones referentes al funcionamiento operativo y al uso de los equipos, sistemas, instalaciones y servicios que ofrece la CSC.

CAPÍTULO II DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 2.

Podrán hacer uso de los servicios e instalaciones de la CSC:

- I. Los usuarios internos, que son los alumnos activos (inscritos en al menos una UEA) y el personal académico y administrativo de la Unidad Iztapalapa.
- II. Los usuarios externos, que son los egresados, los alumnos en movilidad y, en general, el personal académico y los alumnos que mantengan una relación académica con la UAMI avalada por un órgano colegiado o instancia competente.

ARTÍCULO 3.

Los usuarios internos deberán utilizar su credencial institucional para ingresar a las instalaciones de la CSC y mostrarla al personal autorizado cuando éste lo requiera. Los usuarios externos deberán presentar un comprobante de su relación académica o administrativa con la Unidad y una identificación con fotografía.

CAPÍTULO III DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 4.

La asignación de horarios para las salas de docencia será efectuada trimestralmente por el Coordinador Divisional de Docencia y Atención a Alumnos

ó por la instancia designada por la División y por el Jefe de la Sección de Atención a Usuarios. El Profesor deberá acudir a la CSC, al menos con 24 horas de anticipación al inicio de su curso, a solicitar su registro al sistema de acceso a las salas y recibir la documentación pertinente para su buen uso.

ARTÍCULO 5.

El profesor interesado en usar alguna sala de docencia no contemplada en la programación trimestral, deberá reservarla a través de la persona designada por la División o directamente en la Sección de Atención a Usuarios. La asignación de estos espacios dependerá de su disponibilidad. Para ingresar a las salas de docencia, el profesor deberá acudir a la CSC. En caso de no presentarse a utilizarla ésta podrá ser reasignada por la Sección.

ARTÍCULO 6.

Los paquetes de aplicación y los lenguajes de computación instalados en los equipos de la CSC podrán ser utilizados por todos los usuarios.

ARTÍCULO 7.

La CSC sólo podrá instalar los programas con licencia adquiridos por la UAM en los equipos que sean propiedad de la misma.

ARTÍCULO 8.

Para la instalación por parte de la CSC de cualquier software o sistema operativo, el usuario deberá proporcionar las licencias correspondientes.

ARTÍCULO 9.

La CSC realizará periódicamente el respaldo de los contenidos de sus servidores. El manejo, uso y protección de la información generada por los usuarios en dichos servidores será responsabilidad de cada uno de ellos.

ARTÍCULO 10.

El servicio de captura de imágenes y textos se realizará conforme a los procedimientos establecidos por la CSC.

ARTÍCULO 11.

El servicio de impresión de resultados se ofrecerá a los usuarios mediante el pago de las cuotas de recuperación que al efecto se establezcan, las cuales no podrán ser mayores al costo de operación del servicio. El número de impresiones dependerá de la disponibilidad de recursos de la CSC.

ARTÍCULO 12.

El servicio de impresión de carteles se ofrecerá en función de los recursos

disponibles y de acuerdo con los procedimientos de la CSC, previo pago de la cuota de recuperación que al efecto se establezca. Sólo se imprimirán carteles con contenidos académicos.

ARTÍCULO 13.

El servicio de videoconferencia se ofrecerá en función de los recursos disponibles en la CSC. La solicitud se deberá hacer al menos con una semana de anticipación, a efecto de llevar a cabo las pruebas de conectividad necesarias con las sedes participantes.

ARTÍCULO 14.

Los procedimientos y horarios para el uso de los servicios de la CSC estarán colocados en lugares visibles, además de disponibles para su consulta en la página web de la Coordinación. Éstos serán revisados y actualizados periódicamente.

CAPÍTULO IV

DEL APOYO EN LA CONSERVACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO.

ARTÍCULO 15.

El servicio de diagnóstico del funcionamiento de los equipos de cómputo se brindará exclusivamente, y previa solicitud por escrito, a aquellos que sean propiedad de la UAM y que ostenten el número de inventario correspondiente. La CSC no se hará responsable por desperfectos derivados de la manipulación de los equipos por parte de los usuarios.

ARTÍCULO 16.

Toda la información contenida en los equipos enviados al servicio de diagnóstico deberá haber sido previamente respaldada por el usuario. Si debido al desperfecto del equipo no se cuenta con dicho respaldo, el usuario deberá enterar de esta situación al personal encargado. La CSC no se hará responsable de la pérdida o modificación de la información durante el servicio de diagnóstico.

ARTÍCULO 17.

La CSC informará al usuario, en cuanto tenga el diagnóstico, de las condiciones en que se encuentra su equipo y, en su caso, de las acciones necesarias para repararlo. Si el equipo en cuestión cuenta aún con garantía, el personal encargado orientará al usuario acerca de las condiciones que ésta ampara.

CAPÍTULO V DE LOS SERVICIOS DE RED Y LA SEGURIDAD INFORMÁTICA

ARTÍCULO 18.

A efecto de preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, toda actividad relacionada con los servicios de internet se sujetará a las condiciones establecidas por cada División, Departamento o Coordinación.

ARTÍCULO 19.

La CSC se encargará de salvaguardar la información contenida en los servidores de la red que están bajo su responsabilidad.

Por su parte, los usuarios serán responsables de adoptar las medidas de seguridad necesarias para mantener protegidos de accesos no autorizados sus equipos de cómputo conectados a la red. Las cuentas de acceso y contraseñas de los usuarios son confidenciales y deberán manejarse conforme a las disposiciones de este Instructivo.

ARTÍCULO 20.

La incorporación de nuevos equipos de cómputo a la red, al igual que su registro y control, es una facultad exclusiva de la Sección de Desarrollo y Mantenimiento de la Red de Cómputo. Las solicitudes de incorporación a la red deberán dirigirse a la CSC y su autorización dependerá de una evaluación técnica positiva. El número de dirección de red que se asigne a un equipo de cómputo será exclusivo de éste.

ARTÍCULO 21.

La copia, instalación y transferencia de información estará permitida siempre que no se violen las normas y disposiciones referentes a los derechos de autor.

Sólo se podrán instalar los programas computacionales que estén amparados por las licencias originales correspondientes. Por razones de seguridad, no se permitirá el uso de aplicaciones punto a punto (P2P).

ARTÍCULO 22.

La información contenida en los servidores de la CSC es estrictamente confidencial; sólo se permitirá el acceso a la misma cuando sea solicitado, por escrito, por algún órgano o instancia de la Universidad o por mandato de alguna autoridad externa.

ARTÍCULO 23.

Cuando se utilicen los recursos de la unidad para acceder a servicios externos, la CSC no se hará responsable del soporte técnico y los usuarios se sujetarán a las condiciones establecidas por los proveedores de tales servicios.

ARTÍCULO 24.

La información que se difunda en las páginas electrónicas que se hospeden en los servidores de la CSC deberá estar relacionada con las funciones sustantivas de la Universidad.

ARTÍCULO 25.

La apertura de puertos de comunicación para aplicaciones específicas deberá ser autorizada por la CSC, previa solicitud por escrito. El usuario del puerto será responsable de su manejo.

ARTÍCULO 26.

Por razones de seguridad, la administración del servidor de nombres de dominio (DNS) en la red local de la UAMI es facultad exclusiva de la CSC. La incorporación de servidores a la lista de DNS local, deberá ser autorizada por esta Coordinación.

ARTÍCULO 27.

Los únicos servidores autorizados para el envío de correos electrónicos serán los administrados por la CSC. Los usuarios que deseen instalar otros servidores de correo, podrán hacerlo solamente para la recepción de mensajes, mas no para su envío. El envío de correo electrónico masivo no solicitado (spam) o ajeno a las actividades sustantivas de la UAM podrá motivar la suspensión del servicio.

ARTÍCULO 28.

Podrán registrarse servidores web en el DNS local siempre que sus contenidos estén relacionados con las actividades sustantivas de la UAM, cuenten con el aval del órgano o instancia correspondiente y no violen los derechos de autor. La gestión de la información contenida en estas páginas estará a cargo del responsable de la misma.

ARTÍCULO 29.

Es responsabilidad de la CSC filtrar y bloquear los contenidos de internet que pudieran vulnerar la integridad, disponibilidad y confiabilidad de los datos de los miembros de la comunidad UAM.

ARTÍCULO 30.

El uso de aplicaciones libres que no sean administradas por la CSC será

responsabilidad exclusiva del usuario.

ARTÍCULO 31.

Los equipos conectados a la red UAMI que no pertenezcan a la CSC serán administrados por su propietario observando las medidas de seguridad de la red de la Unidad.

CAPÍTULO VI DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 32.

Dentro de las instalaciones de la CSC, todos los usuarios deberán mantener una actitud respetuosa, propiciar un ambiente de trabajo adecuado y contribuir a resguardar el patrimonio universitario. Asimismo, deberán acatar las normas establecidas para el uso de la infraestructura de la CSC y abstenerse de utilizarla para fines no relacionados con las actividades sustantivas de la Universidad.

ARTÍCULO 33.

Al hacer uso de los servicios de la CSC los usuarios deberán:

- I. Utilizar la credencial institucional vigente;
- II. Reportar inmediatamente al personal de la CSC las fallas o daños que presenten los equipos y materiales que estén utilizando;
- III. Responsabilizarse de los trabajos que estén realizando en las instalaciones de la CSC;
- IV. Responsabilizarse del buen uso del equipo, los programas y lenguajes de computación, y de cualquier otro material de apoyo que les haya sido proporcionado;
- V. Utilizar exclusivamente las salas y los equipos que se les haya asignado;
- VI. Acatar las indicaciones para el uso de las salas y equipos, y
- VII. Emplear exclusivamente la cuenta de acceso a los servicios de red o, en su caso, la cuenta del grupo, que le haya sido expresamente autorizada.

ARTÍCULO 34.

Al hacer uso de las salas de docencia, el profesor responsable del grupo deberá:

- I. Permitir la entrada exclusivamente a los alumnos inscritos en su curso. El personal de la CSC no estará autorizado para permitir el acceso a los alumnos una vez iniciada la clase;
- II. Verificar la integridad de los equipos instalados, tanto al ingresar como al salir de la sala, así como reportar de inmediato cualquier anomalía al personal de la CSC y asentarla en la bitácora disponible para el efecto;
- III. Desocupar la sala cinco minutos antes de la hora de terminación de la clase, con objeto de facilitar el acceso del siguiente grupo;
- IV. Permanecer en la sala durante el desarrollo de la clase, y
- V. Asegurarse, al término de la clase, de que los equipos queden apagados, la sala cerrada y los alumnos de su curso hayan abandonado el edificio.

ARTÍCULO 35.

Durante su estancia en las instalaciones de la CSC, los usuarios deberán:

- I. Hablar en voz baja de manera que el trabajo de otros usuarios no sea perturbado o interrumpido;
- II. Abstenerse de consumir alimentos o bebidas o fumar;
- III. Observar las indicaciones para el uso de cada equipo;
- IV. Utilizar su cuenta de acceso a los servicios de red en un solo equipo;
- V. Mantener limpias las instalaciones y el equipo de cómputo;
- VI. Emplear la dirección de red en un solo equipo de cómputo;
- VII. Desalojar las salas de docencia después de concluida su sesión de trabajo, y no permanecer en el interior de las instalaciones fuera de los horarios de servicio;
- VIII. Abstenerse de facilitar a terceros su cuenta personal de acceso a los servicios de red;
- IX. Utilizar adecuadamente el mobiliario y los equipos de cómputo;
- X. Respetar los lugares asignados por la CSC al mobiliario y equipo de cómputo;
- XI. Permitir, ante solicitud expresa del personal autorizado, la revisión de portafolios, mochilas, bolsas de mano o similares, al salir de las instalaciones;
- XII. Utilizar debidamente los dispositivos y equipos de seguridad;
- XIII. Evitar la descarga, instalación o utilización de archivos, programas o

lenguajes de computación sin contar con la licencia respectiva y respetar los derechos de autor;

- XIV. Evitar la suplantación de un usuario y abstenerse de facilitar a personas no autorizadas el acceso a los servicios de cómputo;
- XV. Utilizar las instalaciones, servicios o equipos de la CSC, exclusivamente para realizar trabajos relacionados con las actividades sustantivas de la Universidad;
- XVI. Respetar los parámetros de funcionamiento de los equipos definidos por el personal de la CSC, y
- XVII. Evitar hacer uso de las instalaciones o equipos de acceso restringido sin contar con la autorización correspondiente.

CAPITULO VII DE LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO 36.

Los usuarios que infrinjan las disposiciones contempladas en el artículo anterior, se harán acreedores a la aplicación de alguna de las siguientes medidas administrativas:

- I. Tratándose de las fracciones I a V, desde un apercibimiento hasta la suspensión del servicio por una semana y, en caso de reincidencia, por dos semanas;
- II. Tratándose de las fracciones VI a VIII, la suspensión del servicio por dos semanas y, en caso de reincidencia, por tres semanas;
- III. Tratándose de las fracciones IX a XIV, la suspensión del servicio por tres semanas y, en caso de reincidencia, por seis semanas, y
- IV. Tratándose de las fracciones XV a XVII, la suspensión del servicio por seis semanas y, en caso de reincidencia, por nueve semanas.

ARTÍCULO 37.

El Coordinador de la CSC se encargará de la aplicación de las medidas administrativas señaladas en el artículo anterior. Los usuarios internos que hayan sido acreedores a alguna de ellas, dispondrán de un plazo de tres días hábiles contados a partir de la fecha en que se les haya impuesto, para solicitar por escrito la reconsideración de su caso al Coordinador de Servicios de Cómputo, quien, en un plazo no mayor de tres días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud, resolverá en definitiva.

Los alumnos que incurran en alguna de las faltas contempladas en el Reglamento de Alumnos quedarán sujetos a los procedimientos y a las medidas administrativas previstos en el mismo.

ARTÍCULO 38.

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Instructivo por personas ajenas a la comunidad universitaria de la UAM será resuelto y, en su caso, sancionado conforme a los reglamentos y normas aplicables vigentes.

ARTÍCULO 39.

Toda situación no prevista en el presente Instructivo será resuelta por el Coordinador de la CSC. En el caso de que ésta se encuentre fuera de su ámbito de competencia, se turnará a la instancia correspondiente.

TRANSITORIO.

ÚNICO: El presente Instructivo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Cemanáhuac, boletín informativo de la UAM Iztapalapa.