



Código de Conducta		
Código: L-SG-CGTIC-03	Revisión: 03	Página: 1 de 4
Fecha de emisión: 31/08/2007	Fecha de modificación: 31/08/2019	

1.- OBJETIVO

Definir los principios, normas y reglas que deben seguirse y reforzarse, como base para la ejecución de las actividades en la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación de la UADY.

2.- ALCANCE

Todo empleado o becario que labore en la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación de la UADY.

3.- DESCRIPCIÓN DEL CÓDIGO

	PRINCIPIOS	NORMAS	REGLAS
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> → Confidencialidad → Discreción 	<ul style="list-style-type: none"> → Cuidar los recursos. → Mantener la seguridad de las contraseñas. → Mantener la seguridad de los sistemas. → Mantener la seguridad de la infraestructura. → Respetar la información confidencial. → Respetar los estándares y procedimientos de seguridad. → Respetar la privacidad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> → Respetar la privacidad del buzón de correo. → Cuidar la seguridad del área de servidores y comunicaciones. → Proporcionar información a quien lo solicite con base en el esquema de servicios de información. → Seguir el procedimiento de resguardo y cambio de contraseña con regularidad. → Realizar un monitoreo continuo de los servicios y reportar cualquier anomalía detectada. → Mantener la confidencialidad de la información inherente al funcionamiento de la coordinación.
EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> → Comunicación → Cooperación → Organización 	<ul style="list-style-type: none"> → Contribuir al esquema de gestión de conocimiento. → Contribuir al desarrollo tecnológico. → Realizar transferencias tecnológicas. → Organizar y asignar las actividades. → Dejar disponible la información técnica generada. → Capacitar al nuevo personal. 	<ul style="list-style-type: none"> → Llevar controles por escrito. → Documentar las atenciones en el sistema de reportes. → Generar el procedimiento al concluir la solución de algún problema e incluirla en la base de conocimientos. → Utilizar el esquema de de prioridades para la atención de reportes y contingencias. → Calendarización y asignación de tareas. → Reportar todas las actividades en el sistema de reportes. → Plantear mecanismos y propuestas de capacitación interna.



Código de Conducta

Código: **L-SG-CGTIC-03**

Revisión: **03**

Página: **2 de 4**

Fecha de emisión: **31/08/2007**

Fecha de modificación: **31/08/2019**

INDIVIDUALES	<ul style="list-style-type: none"> → Respeto → Ética profesional → Automotivación → Honestidad → Perseverancia → Dedicación → Lealtad 	<ul style="list-style-type: none"> → Ser entusiasta. → Ser participativo. → Ser creativo. → Pensar en grande. → Pensar siempre en el éxito. → Respetar las ideas de los demás. → Estar disponible a escuchar y replantear problemas. → Tener disponibilidad para el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> → Aplaudir el éxito. → Promover la convivencia. → Proponer proyectos e ideas. → Escuchar las ideas de otros integrantes del equipo y aplicarlas cuando sean viables. → Participar con responsabilidad con base en el esquema de prioridades. → Aceptar la crítica constructiva sobre el trabajo y mejorar la calidad del mismo. → Estar disponible para solucionar las actividades urgentes, proponiendo algún mecanismo para recuperar el tiempo. → Conducirse siempre con respeto hacia los compañeros y personas a las que se les preste servicios.
IMAGEN	<ul style="list-style-type: none"> → Orden → Limpieza → Puntualidad → Pulcritud 	<ul style="list-style-type: none"> → Ser puntuales. → Fomentar el orden. → Fomentar la limpieza. → Obtener logros. → Presentación y aseo personal. → No realizar actividades ajenas a la Coordinación en horario laboral. → Mantener un higiene personal adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> → Cubrir el horario de la Coordinación y en caso de requerir modificarlo o necesitar permiso para faltar avisar con anticipación. → Tratar de mantener limpias las áreas de trabajo. → No introducir alimentos y bebidas a las áreas de servidores y comunicaciones. → Utilizar los vehículos para el trabajo. → Utilizar los equipos de cómputo para el trabajo. → Utilizar identificación personal de la UADY.
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> → Prudencia → Calidad → Disciplina → Organización → Compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> → Ser disciplinados. → Ser organizados. → Resolver siempre los problemas. → Atender los reportes y las solicitudes con eficiencia. → Brindar apoyo a los compañeros. → Brindar calidad al usuario. → Mejora continua de los Procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> → Cumplir con las actividades periódicas de la Coordinación con disciplina. → Mantener actualizada la información. → Atender con eficiencia y calidad las solicitudes de servicio que provienen de los diversos usuarios. → Cumplir los objetivos de cada proyecto que salga en la Coordinación. → Cooperar en las diversas áreas de la Coordinación cuando se requiera. → Establecer tiempos de respuesta de las actividades y tratar de mejorarlos.



Código de Conducta

Código: **L-SG-CGTIC-03**

Revisión: **03**

Página: **3 de 4**

Fecha de emisión: **31/08/2007**

Fecha de modificación: **31/08/2019**

CONVIVENCIA

- Profesionalismo
- Higiene
- Empatía

- Saludar y ser cordial con las personas de la oficina e invitados.
- Brindar apoyo oportuno solicitado por otras áreas.
- Empatizar con los problemas del personal y becarios.
- Mantener el área de comida limpia y libre de olores.
- Limitar el uso de las redes sociales.
- Respetar los espacios de trabajo de los compañeros.
- Evitar el Bullying, los rumores y apodos entre compañeros.

- Controlar el volúmen de la voz al dirigirte a los demás.
- No aislarse del entorno usando audífonos.
- Evitar el lenguaje soez o inapropiado.
- Evitar el uso de apodos.
- Utilizar el celular solo para cuestiones laborales.
- Dirigirse de manera apropiada a los compañeros, sin apodos o palabras ofensivas.
- No ausentarse de su área de trabajo por períodos largos de tiempo, por motivos personales, y/o sin notificar a sus superiores.
- Utilizar los contenedores de basura apropiados (orgánico e inorgánico).
- Lavar los trastes al utilizarlos.
- Limpiar el área donde se come.
- Apagar las luces y equipos de oficina al término de las labores del día, así como cerrar las puerta y ventanas.
- Mantener organizados y aseados los espacios de trabajo.
- Decir "Por favor" cuando se requiera apoyo de otro compañero.
- Decir "Gracias" cuando se le apoya en cualquier actividad.



Código de Conducta

Código: **L-SG-CGTIC-03**

Revisión: **03**

Página: **4 de 4**

Fecha de emisión: **31/08/2007**

Fecha de modificación: **31/08/2019**

4.- GLOSARIO

4.1 .- DEFINICIONES

Código de Conducta: Es la ordenación sistemática de principios, normas y reglas establecidas por la Coordinación con el fin de regular y dirigir la conducta de sus miembros o sus relaciones mutuas.

Becario. Estudiante de una institución de educación superior, de áreas de conocimiento afines a las TI, que se encuentra en proceso de capacitación para atender las solicitudes y reportes del sistema de atención a usuarios.

Principios: Reglas que se deben seguir para la correcta operación y atención de los servicios de TI, así como la convivencia y relaciones con el personal de la Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación.

Reglas: Acciones definidas por la Coordinación que sirven para ejecutar acciones específicas en apoyo al código de conducta.

Normas: Conjunto de reglas técnicas u operativas definidas por la Coordinación.

5.- CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	1-3	Presentación e incorporación de breve explicación. Corrección nombres, estandarización tamaños y fuentes, redacción y ortografía.	22 de agosto del 2007
02	Todo el documento	Actualización al L-SG-CATI-03/REV:02 Actualización de las definiciones. Definición del objetivo y alcance del documento.	26 de agosto del 2015
03	Todo el documento	Actualización al L-SG-CGTIC-03/REV:03 Actualización a Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación. Actualización de Glosario	31 de agosto de 2019

Revisó

MAO Sergio René Aguilar Erosa
Departamento de Buenas Prácticas y
Aseguramiento de la Calidad

Aprobó

MATI Carmen Díaz Novelo
Coordinadora de Atención a Usuarios y
Soporte Técnico