



LINEAMIENTOS DE USO

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. La persona beneficiaria debe utilizar el servicio de datos exclusivamente para desarrollar actividades académicas de aprendizaje y formación universitaria, principalmente:
 - Clases virtuales.
 - Consulta de materiales académicos.
 - Acceso uso de la biblioteca digital UNAM y otros recursos de información.
 - Elaboración de productos académicos.
 - Comunicación entre autoridades de la entidad académica.
 - Trámites académicos.
2. A la persona beneficiaria se le hará entrega de un paquete que incluye:
 - a. Módem con número de IMEI.
 - b. Tarjeta SIM con número ICC (International Circuit Card) con servicio mensual precargado de 40 Gb con velocidad de bajada de 5 Mbps.
 - c. Cable USB (no incluye conector a corriente eléctrica).
 - d. Batería recargable.
3. La persona beneficiaria debe firmar la carta responsiva correspondiente contra entrega del paquete e identificarse con su identificación oficial vigente o credencial de la UNAM.

II. OBLIGACIONES DE LAS Y LOS PROFESORES

4. Son obligaciones de las y los profesores beneficiarios las siguientes:
 - a. Hacer uso del módem exclusivamente en el domicilio registrado en la activación.
 - b. Evitar el uso del servicio para actividades comerciales, lúdicas o de entretenimiento, ya que podría agotarse el paquete de datos antes del fin de mes.
 - c. No prestar, arrendar, compartir o vender el módem proporcionado y/o el servicio de datos.
 - d. Hacer uso responsable y racional del servicio de datos.
 - e. No alterar el módem en su estructura física. Lo anterior incluye no colocar calcomanías, leyendas, marcas u otros distintivos sobre su superficie.



LINEAMIENTOS DE USO

- f. No retirar, manipular o intercambiar la SIM con otros módems similares o utilizarla en otros dispositivos ya que está asociada al número de IMEI que le corresponde al módem. De hacerlo, el servicio se suspenderá y el módem se bloqueará.
- g. No abrir o exponer cualquier elemento electrónico del módem.
- h. Contestar cualquier solicitud de información o cuestionario enviado por la UNAM como parte del monitoreo del servicio.
- i. Informar al prestador del servicio y/o a la entidad académica cualquier problema técnico, falla, daño, robo o extravío que sufra el módem.
- j. Levantar un acta de hechos ante la entidad académica en caso falla, daño, robo o extravío que tenga el módem.
- k. Al término del periodo de vigencia del apoyo, devolver el módem a su entidad académica, en las mismas condiciones en las que se recibió, incluyendo empaque y accesorios.

III. COBERTURA Y CONECTIVIDAD

- 5. Antes de conectar el módem, se deberá dar de alta el servicio:
 - a. Ingresar a mivasanta.com.mx, en la esquina superior derecha, dar clic para ingresar a “Usuarios UNAM”.
 - b. En Activación de tu línea UNAM, ingresar correctamente los 19 dígitos del número ICC de la tarjeta SIM.
 - c. Ingresar los datos personales: nombre, apellidos, correo electrónico, teléfono de contacto y la dirección completa en donde se usará el módem, incluyendo calle, número exterior, número interior, código postal, municipio o alcaldía, estado y entre calles. Para facilitar, de preferencia indicar las coordenadas de google maps.
 - d. Dar click y confirmar la información en la casilla “He verificado la información”.
 - e. Dar click en “enviar”.
 - f. En un lapso aproximado de 2 horas, recibirá el correo de confirmación de su activación. En caso de que no lo reciba, deberá contactar al proveedor por cualquiera de los medios indicados en “Problemas con el servicio”. El tiempo de recepción del correo está sujeto a que la activación se realice en días y hora hábiles.
 - g. Si la información proporcionada es insuficiente o el proveedor detecta alguna inconsistencia que impida realizar la activación, recibirá un correo por parte del proveedor indicándole el medio para ponerse en contacto con el mismo.



LINEAMIENTOS DE USO

- h. Se sugiere realizar la activación desde el domicilio en donde operará el módem. Si lo hace desde una ubicación distinta, mantenga el módem APAGADO hasta que esté físicamente en el domicilio registrado en la página de activación para evitar que se bloquee.

Si por algún motivo se conectó el módem antes de dar de alta el servicio, se deberá apagar y encender nuevamente.

Importante:

- El servicio está sujeto a la disponibilidad y cobertura del proveedor en el domicilio en el cual va a operar el módem.
 - El servicio incluye un módem inalámbrico para internet FIJO, que funcionará exclusivamente en el domicilio registrado en la página de activación. NO ES MÓVIL, por lo que si se traslada a una ubicación distinta, se manipula la tarjeta SIM o se instala en un equipo distinto al módem proporcionado, el servicio se bloqueará inmediatamente.
6. El módem se puede instalar en cualquier parte dentro del domicilio que no tenga riesgo de humedad y/o temperatura mayor a 30 oC. Se permitirá un solo cambio de domicilio (movimiento que implique cambio de radiobase) durante el periodo de préstamo sin costo. Cualquier otro cambio correrá a cargo de la persona beneficiaria.
 7. Para consultar la cobertura y disponibilidad del servicio de datos en la dirección exacta en donde la o el académico lo utilizará, debe ingresar a la siguiente liga: vasanta.com.mx/unam-servicialidad. Si la dirección está dentro de la cobertura del proveedor, se mostrará la opción de velocidad disponible en la zona.
 8. Para consultar el consumo de datos al día, el o la persona beneficiada deberá hacerlo por cualquiera de los medios indicados en "Problemas con el servicio".

Asimismo, en <https://vasanta.tawk.help> están disponibles las respuestas a preguntas frecuentes que también son de utilidad.

9. La persona beneficiaria podrá hacer una recarga con recursos propios, al terminarse los 40 GB asignados al mes, esto para mantener la velocidad de bajada de datos de 5 Mbps por los GB que recargue. En caso de no hacer la recarga, la o el profesor puede navegar bajo la política de uso justo por otros 50 GB a una velocidad de 500 Kbps, bajo las condiciones del proveedor del servicio.

Para realizar dicha recarga deberá ingresar a www.mivasanta.com.mx:

- a. En opción "Recarga Express", teclear el número ICC (incluyendo la letra F) y confirmarlo.
- b. Dar click en "verificar".
- c. Seleccionar el paquete dando click en el círculo debajo de la descripción del paquete.
- d. Dar click en "continuar".



LINEAMIENTOS DE USO

- e. Confirmar la solicitud de recarga.
- f. Seleccionar método de pago: tarjeta bancaria de débito, crédito u oxo pay, para lo cual deberá generar un código de pago y realizarlo directamente en dicho establecimiento. Este último implica un cobro de comisión y la referencia de pago generada es exclusiva para cada recarga.

La entidad académica podrá realizar verificaciones periódicas de las condiciones físicas del módem.

IV. PROBLEMAS CON EL SERVICIO

- 11. En caso de falla, problemas de configuración y garantía, la persona beneficiaria deberá contactar al proveedor del servicio en cualquiera de las tres opciones que se indican:
 - Soporte en línea a través de la página vasanta.com.mx y mivasanta.com.mx
 - Utilizar la liga del chat de ayuda disponible en la parte media derecha de la pantalla (círculo rojo).
 - Horarios de atención de 9:00 am a 9:00 pm en días de lunes a viernes, sábados y domingos de 9:00 am a 4:00 pm.
 - Llamando a los números telefónicos 55 8789 4679 ó 55 8642 2477.
 - Horarios de atención de 9:00 am a 9:00 pm en días de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 4:00 pm.

Si el problema no se soluciona a través del soporte en línea con la ayuda del chat y/o el agente telefónico, el proveedor le proporcionará un número de reporte sobre el cual se dará seguimiento y le dará las instrucciones procedentes sobre el caso.

- Correo asistente@vasanta.com.mx, describiendo exactamente el problema que presenta.

En todos los casos, debe tener a la mano y proporcionar los siguientes datos:

- Número de ICC de la tarjeta SIM.
- Número de IMEI del módem.

En el supuesto de no recibir respuesta adecuada del proveedor, se debe reportar esta situación a la entidad académica, a través de los medios de contacto que ésta establezca.

- 12. En caso de robo, daño, pérdida de módem propiedad de la UNAM, se debe levantar un acta de hechos ante su entidad académica.
- 13. La entidad académica escalará a la DGTIC los casos que sean susceptibles de aplicar garantías con el proveedor, a través del Centro de Atención a Usuarios de la DGTIC.



LINEAMIENTOS DE USO

14. La entidad académica debe concentrar y conservar un registro de las fallas y reportes que le fueron informados y del estado de atención de estos, el cual entregará mensualmente a la DGTIC o, en su caso, notificar que no hubo incidencias.

V. SITUACIONES NO PREVISTAS

15. En caso de tener alguna situación no prevista en estos Lineamientos, la persona beneficiaria deberá informarla a su entidad académica.
16. Las entidades académicas deberán informar a la DGTIC cualquier situación relacionada con los puntos antes señalados o los que no se encuentren previstos en los presentes Lineamientos de uso.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU" Ciudad
Universitaria, Cd. Mx., a 8 de septiembre de 2021.

Aprobado por el Grupo de Trabajo de Beca Conectividad UNAM.