

ACUERDOS Y POLÍTICAS DE LA MESA DE SERVICIOS.

1.0 Propósito y alcance.

- 1.1 **Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de servicios que normaran la operación y el servicio que proporciona la Mesa de Servicios de la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI).
- 1.2 **Alcance.** Las políticas y acuerdos del presente instrumento aplican para la operación y el servicio que proporciona la Mesa de Servicios ubicada en el Departamento de Atención a Usuarios (DAU).

2.0 Definiciones y terminología.

Servicio de Tecnologías de Información	Es un medio para entregar valor a los usuarios al facilitarles los resultados que desean conseguir mediante el uso de las tecnologías de información, y que es administrado y/o proporcionado por la Coordinación de Tecnologías de Información.
Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Acuerdos y Políticas de Servicio	Es el documento que establece formalmente de manera clara y puntual las condiciones de prestación de los servicios de Tecnologías de Información proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia
Petición de Servicio	Es una solicitud de un usuario en la que pide información, asesoría, un nuevo servicio o un cambio estándar.

3.0 Acuerdos y políticas.

3.1 Generales.

- 3.1.1 Con objeto de poder garantizar la atención conforme a los acuerdos y políticas de los servicios que proporciona la CGTI, la Mesa de Servicios será el único punto de contacto mediante el cual los usuarios podrán solicitar servicios y reportar fallas en los mismos.
- 3.1.2 De otra manera, cualquier solicitud y/o reporte de falla no realizada a través de la Mesa de Servicios no tiene garantía de cumplimiento en las formas y términos definidos en el presente documento y en los acuerdos y políticas del servicio respectivo.
- 3.1.3 A toda solicitud de servicio se le asignará un número de identificador único, el cual se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.

- 3.1.4 Las solicitudes de servicio no tienen un costo directo para el usuario.
- 3.1.5 El usuario y/o los involucrados podrán en todo momento consultar el estado que guarda una solicitud accediendo a la dirección electrónica <http://mesati.uach.mx> con el usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional de la UACH.

3.2 Canales de atención.

- 3.2.1 La Mesa de Servicios contará con los siguientes canales o medios para registrar solicitudes relacionadas con los servicios que presta la CGTI:
 - 3.2.1.1 A través de la aplicación denominada Mesa de Servicios TI la cual se encuentra disponible en la dirección <http://mesati.uach.mx> y lo puede realizar mediante el llenado en línea de un formulario para el registro de la solicitud previa autenticación mediante el nombre de usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional de la UACH.
 - 3.2.1.2 Correo Electrónico: La dirección de correo electrónico para enviar una solicitud a la Mesa de Servicios es servicios.ti@uach.mx
 - 3.2.1.3 Atención telefónica al número (614) 439-1816 o extensión 1716
 - 3.2.1.4 Atención en ventanilla en el Edificio de la CGTI ubicado en Campus Universitario 1, Chihuahua, Chih.
- 3.2.2 La atención telefónica y en ventanilla solo estará disponible en los horarios de atención de la Mesa de Servicios.
- 3.2.3 En el caso de registrarse una solicitud por medios no presenciales o telefónicos y fuera del horario de atención de la Mesa de Servicios, la solicitud será atendida al siguiente día hábil, a partir del cual se determinaran los tiempos para el cumplimiento de los acuerdos del servicio.

3.3 Horarios de atención.

- 3.3.1 El horario de atención de la Mesa de Servicios en días hábiles será de 8:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes.
- 3.3.2 En días festivos y períodos vacacionales no estará disponible la Mesa de Servicios.

3.4 Usuarios y/o solicitantes.

- 3.4.1 Cualquier persona que desee registrar una solicitud de servicio deberá acreditarse como usuario mediante su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.
- 3.4.2 No podrá registrar solicitud alguna ninguna persona que no acredite ser usuario de la CGTI.

3.5 Tipos de solicitudes.

- 3.5.1 El usuario podrá realizar los siguientes tipos de solicitudes:
 - 3.5.1.1 **Petición de la habilitación de un servicio:** Petición de poder recibir o contar con el acceso de manera temporal o permanente de alguno de los servicios contenidos en el Catálogo de Servicios que proporciona la CGTI.
 - 3.5.1.2 **Reporte de Falla:** Reporte de un incidente que está ocasionando la interrupción de uno o más servicios.

- 3.5.1.3 **Solicitud de Cambio en un Servicio:** Petición de un cambio de un servicio en producción o en los acuerdos y políticas del servicio. *Las solicitudes de cambio deberán seguir y apegarse al proceso de Gestión de Cambios una vez implementado.*
- 3.5.1.4 **Felicitación, información, aclaración de dudas y/o procedimientos, queja y/o sugerencia:** Cualquier felicitación, duda, queja y/o sugerencia relacionada con la atención de solicitudes y el servicio recibido.
- 3.5.1.5 **Cambio de contraseña, roles y/o privilegios de acceso a un servicio:** Cualquier solicitud que tenga por objeto modificar el acceso a un servicio y los privilegios personales para su uso. *Las solicitudes de cambio deberán seguir y apegarse al proceso de Gestión de Accesos una vez implementado.*
- 3.5.2 Las solicitudes que no sean competencia de la Mesa de Servicios serán únicamente registradas como un mecanismo de control y luego serán canalizadas a las áreas de servicio de la CGTI correspondientes, quienes serán las responsables de su evaluación, seguimiento y en su caso ejecución. (ejemplo: solicitudes de nuevos proyectos).
- 3.5.3 Aquellas solicitudes que sean remitidas mediante oficios directamente a la oficina del Coordinador de la CGTI deberán ser enviadas a la Mesa de Servicios para su registro o bien registrarlas en el sistema Mesa de Servicios TI por personal de la propia oficina del Coordinador, o por el personal que atenderá la solicitud; para su atención o canalización correspondiente.

3.6 Registro de solicitudes.

- 3.6.1 La Mesa de Servicios solo podrá registrar solicitudes relacionadas con los servicios que proporciona la CGTI y que se encuentren contenidos dentro del Catálogo de Servicios Autorizado, cualquier servicio solicitado que no se encuentre dentro del Catálogo de Servicios Autorizado no podrá ser registrado como una solicitud, y en su caso, y a petición del usuario podrá solicitarse el inicio del procedimiento de excepción.

3.7 Tiempos de respuesta.

- 3.7.1 El tiempo de respuesta a cada solicitud registrada se registrará conforme a los acuerdos de servicio establecidos en el documento de acuerdos y políticas del servicio en particular.

3.8 Seguimiento y notificaciones.

- 3.8.1 En el caso de solicitudes que fueron registradas y se encuentran en proceso de atención (abiertas), el personal de la Mesa de Servicios notificará periódicamente al (los) usuarios(s) (conforme a los acuerdos y políticas del servicio en particular) el avance y el estado que guarda la solicitud.
- 3.8.2 De igual manera el usuario solicitante podrá otorgar seguimiento en el sistema Mesa de Servicios TI mediante el número de folio con el que se llevó a cabo el registro de la solicitud o bien utilizando cualquiera de los canales de atención para solicitar información al respecto.
- 3.8.3 Únicamente el personal de la Mesa de Servicios es el responsable de informar al usuario acerca del estado que guarda una solicitud o de la afectación por fallas de los servicios.

3.9 Cierre de solicitudes.

Una vez atendida y/o resuelta la solicitud, se deberá registrar el cierre de la misma, el cual incluye las siguientes actividades:

- 3.9.1 Registrar fecha y hora de la resolución y/o atención otorgada.
- 3.9.2 Clasificar el tipo de cierre el cual puede ser:

- 3.9.2.1 **Cerrada con éxito:** Aquellas que fueron resueltas o atendidas a satisfacción del usuario.
- 3.9.2.2 **Cerrada sin éxito:** Solicitudes cerradas SIN solución posible.
- 3.9.2.3 **Cerrada con solución provisional:** Aquellas para las que no hay una resolución total disponible y para las que se ha reducido el impacto de una solicitud.
- 3.9.2.4 **No procede:** Aquellas solicitudes que fueron registradas y que por cuestiones de acuerdos y políticas del servicio de la mesa de servicios o del servicio solicitado no aplica.
- 3.9.3 Previo al cierre de la Solicitud se deberán realizar las siguientes actividades:
 - 3.9.3.1 Actualizar y/o añadir registros en la base de conocimientos y/o errores conocidos del procedimiento y/o la manera en que se llevó a cabo la resolución del problema para futuras referencias, o registrar en la descripción de la resolución la referencia del registro utilizado que ya se encuentra en la base de conocimientos.
 - 3.9.3.2 Registrar la descripción de la resolución de la solicitud.
 - 3.9.3.3 Generar correo de notificación al usuario que realizó la solicitud.
- 3.9.4 Todas las solicitudes deberán ser registradas como cerradas en un plazo máximo de 30 días, cualquier solicitud que requiera mantenerse abierta deberá volverse a registrar y registrar el antecedente histórico y la referencia de la solicitud origen
- 3.9.5 La Mesa de Servicios deberá realizar las encuestas de satisfacción (cuando apliquen)
- 3.9.6 Únicamente el Gestor de la Mesa de Servicios puede reclasificar el tipo de cierre de una solicitud.

3.10 Escalamientos.

- 3.10.1 Durante el proceso de atención a usuarios, en ocasiones para atender una solicitud se deberá escalar (notificar y/o transferir) la solicitud a niveles jerárquicos superiores y/o analistas de servicio de segundo nivel.
- 3.10.2 Los analistas de primer nivel son los responsables de realizar los escalamientos jerárquicos y técnicos; los jerárquicos al Gestor de la Mesa de Servicios y este a su vez al propietario del servicio y/o al Coordinador de la CGTI y las técnicas a los analistas de servicio de segundo nivel de las unidades administrativas de la CGTI correspondientes.
- 3.10.3 El Gestor de la Mesa de Servicios y los analistas de primer nivel deberán respetar los tiempos máximos de escalamiento conforme a lo establecido en los acuerdos y políticas del servicio en particular.

4.0 Asignación de prioridad de la solicitud (impacto y urgencia)

- 4.1 La prioridad de atención de la solicitud estará determinada por la combinación del impacto y la criticidad del servicio asociado.
- 4.2 Durante la resolución del problema pudiera ser necesaria la reclasificación del impacto, situación que se notificará al Gestor de la Mesa de Servicios para su evaluación y reclasificación.
- 4.3 Únicamente el Gestor de la Mesa de Servicios o el Coordinador de la CGTI pueden autorizar el cambio de prioridad y únicamente el Gestor de la Mesa de Servicios puede llevar a cabo el cambio en el registro de la solicitud.

5.0 Partes involucradas.

- 5.1 **Prestador de servicios externos:** Todo organización externa a la UACH que proporciona servicios de tecnologías de información a la CGTI y cuyos componentes son parte integral de los servicios que a su vez la CGTI presta a los usuarios de tecnologías de información de la UACH.
- 5.2 **Dependencias de Rectoría:** Dependencias de Unidad Central de Rectoría que llevan a cabo las actividades de mantenimiento a la infraestructura de edificios, mobiliario y equipo; adquisiciones de materiales y equipos.
- 5.3 **Áreas de Sistemas en Unidades Académicas:** Encargados de la operación y mantenimiento de los servicios de Tecnologías de Información en las 15 Unidades Académicas de la UACH, CRES y dependencias de Rectoría (SUBA, CUDD, Recursos Humanos, Centro de Idiomas, Dirección Académica, Sistemas de Información)

6.0 Manejo de excepciones.

- 6.1 **Recategorizaciones:** Los cambios en el registro de las solicitudes solo pueden ser autorizadas por el Gestor de la Mesa de Servicios o por el Coordinador de la CGTI.
- 6.2 **Quejas o Sugerencias:** Las quejas y/o sugerencias deberán ser escaladas al Gestor de la Mesa de servicios para su atención.
- 6.3 **Desastres, Urgencias o Solicitudes con Prioridad Crítica:** En caso de que se presente una situación de extrema contingencia el Gestor de la Mesa de Servicios consultará y acordará con el Coordinador de la CGTI el proceso alternativo a seguir para dar atención al problema o la falla.
- 6.4 **Contingencia o falla de la aplicación de la Mesa de Servicios:** En caso de presentarse una falla en el sistema que soporta la operación de la Mesa de servicios, se podrán utilizar los canales de atención alternos y/o llenar de manera manual el formato de solicitud de servicio; una vez restaurada la funcionalidad del sistema todas las solicitudes recibidas durante el periodo de falla deberán ser registradas junto con su respectivo cierre correspondiente.
- 6.5 **Solicitudes no resueltas:** En el caso de solicitudes no resueltas conforme a los acuerdos y políticas del servicio, el usuario podrá solicitar el registro de una queja y el Gestor de la Mesa de Servicios coordinará la resolución de la solicitud y en conjunto con el propietario del servicio brindará una solución alternativa temporal o definitiva.
- 6.6 **Solicitud de cambios a la solicitud original:** En el caso de que el usuario presente cambios a la solicitud original, se evaluará la factibilidad de realizar los ajustes sobre el mismo registro de la solicitud original o en su defecto cerrar la solicitud original por cancelación y generar una nueva solicitud.
- 6.7 **Solicitudes de servicio no conforme:** En el caso de que el usuario no quede satisfecho con la atención de su solicitud, podrá solicitar el registro de una queja, la cual deberá ser atendida por el Gestor de la Mesa de Servicios y se deberá notificar al Coordinador de la CGTI.
- 6.8 **Solicitud de Servicios fuera del Catalogo de Servicios Autorizado:** La solicitud de un servicio no incluido en el catalogo de servicios vigentes podrá ser negada y la solicitud del usuario podrá ser turnada al Coordinador de la CGTI para su consideración.

7.0 Responsabilidades.

- 7.1 Del Usuario.
 - 7.1.1 Buscar en la sección de Base de Conocimiento del portal de la Mesa de Servicios la posible solución al problema que se le presenta antes de llevar a cabo el registro de la solicitud.
 - 7.1.2 Solicitar los servicios de Tecnologías de Información a la Mesa de Servicios de la CGTI.
 - 7.1.3 Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios
 - 7.1.4 Conocer y aceptar los acuerdos y políticas de los servicios que la CGTI le proporciona.

- 7.1.5 Tener un conocimiento básico de los servicios de Tecnologías de Información de los cuales hace uso.
- 7.1.6 Proporcionar una descripción clara de su solicitud.
- 7.1.7 Colaborar con el personal de la Mesa de Servicios para la resolución de su solicitud.
- 7.1.8 Disponibilidad para que el personal de la CGTI tenga acceso al equipo, instalaciones, sistemas o servicio que este siendo reportado cuando así se requiera.
- 7.1.9 Responder la encuesta de satisfacción.

7.2 Analistas de la Mesa de Servicios.

- 7.2.1 Recibir, registrar y dar seguimiento hasta su consecución de la solicitud *(todas las solicitudes deberán ser registradas en el sistema Mesa de Servicios TI independientemente del canal por el cual hayan sido remitidas)*.
- 7.2.2 Informar los acuerdos y políticas de servicio y el estado de las solicitudes registradas.
- 7.2.3 Aplicar encuestas de satisfacción.

7.3 De las unidades que conforman la CGTI.

- 7.3.1 Atender y responder oportunamente las solicitudes conforme a los acuerdos y políticas establecidas.
- 7.3.2 Asegurar el buen manejo y confidencialidad de la información y equipos de los usuarios.

8.0 Restricciones (exclusiones).

- 8.1 Solicitud de servicios no incluidos dentro del Catálogo de Servicios Autorizado.
- 8.2 Implementación de nuevos proyectos.
- 8.3 Solicitudes de cambios no aprobados.
- 8.4 Solicitudes de acceso no aprobados.
- 8.5 Solicitudes rechazadas con anterioridad.

9.0 Referencias.

- 9.1 Proceso de Atención a Usuarios.
- 9.2 Proceso de Gestión de Incidentes.
- 9.3 Proceso de Gestión de Problemas.
- 9.4 Políticas de los Servicios de Tecnologías de Información

10.0 Formatos.

- 10.1 Solicitud de Servicio.
- 10.2 Registro de quejas.

11.0 Vigencia.

Del: 18 de marzo de 2016

Al: 18 de marzo de 2017