



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 3
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 04/02/2009 Núm. de Rev.: 6
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Sistemas de Información</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### 1. NOMBRE DEL SERVICIO

Sistemas de Información (SI) institucionales en operación desarrollados por el Departamento de Sistemas de Información (DSI).

#### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Sistemas de Información implementados en las direcciones: académica, administrativa, investigación, extensión y difusión, y de planeación, los cuales conforman las herramientas necesarias para el procesamiento de información y la operatividad y toma de decisiones eficiente.

#### 3. COSTOS

NA.

#### 4. SERVICIOS PROVISTOS

Los sistemas que se encuentran actualmente en operación, descritos en el catálogo de servicios en la parte del Departamento de Sistemas de Información:

[http://www.uach.mx/tecnologias\\_de\\_informacion/2008/07/29/cgti-catalogo\\_de\\_servicios.pdf](http://www.uach.mx/tecnologias_de_informacion/2008/07/29/cgti-catalogo_de_servicios.pdf)

#### 5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

Las solicitudes generadas para cualquiera de los servicios provistos se atenderán considerando lo siguiente:

- Petición expresa de un usuario descrita en la solicitud de servicio.
- Orden directa del cuerpo de gobierno de la Universidad.

#### 6. ALCANCE DEL SERVICIO

Sólo se proporcionará servicio de sistemas de información a las siguientes áreas de la Universidad:

- Dirección Académica y sus diferentes departamentos de rectoría.
- Secretarías Académicas y sus diferentes departamentos en facultades.
- Dirección Administrativa y sus diferentes departamentos de rectoría.
- Secretarías Administrativas y sus diferentes departamentos en facultades.
- Dirección de Planeación de Rectoría.
- Secretarías de Planeación de Facultades.
- Dirección de Extensión y Difusión y sus diferentes departamentos de rectoría.
- Secretarías de Extensión y Difusión y sus diferentes departamentos en facultades.
- Dirección de Investigación y Posgrado y sus diferentes departamentos de Rectoría.
- Secretarías de Investigación y Posgrado y sus diferentes departamentos en facultades.
- Centro de Mezclas de la Facultad de Medicina.
- Laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Ciencias Químicas.



# Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 2 de 3
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 04/02/2009 Núm. de Rev.: 6
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Sistemas de Información</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

## ACUERDO DE SERVICIO

El servicio de sistemas de información es responsabilidad del departamento de sistemas de información con el siguiente horario de atención a solicitudes:

Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

Períodos vacacionales y días festivos de 8:00 a 13:00 hrs.

Las solicitudes de servicio se reciben a través del Departamento de Atención a Usuarios, de la siguiente manera:

Personal: Edificio de Tecnologías de Información planta baja, acceso principal

Teléfono y buzón: (614) 439-1816 y 01800 220 UACH

Fax: (614) 439-1810

Correo electrónico: [dau@uach.mx](mailto:dau@uach.mx)

En el horario de:

Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

Fuera de este horario de atención, domingos y días festivos se recibirán solicitudes de servicio únicamente en el buzón de mensajes y se atenderán al siguiente día hábil.

### 7. REPORTES DEL SERVICIO

El departamento de Sistemas de Información cuenta con el indicador de "Porcentaje de tiempo dedicado al mantenimiento", el cual se interpreta como la relación del número de horas dedicadas a mantenimiento de sistemas de información y datos sobre el total de horas de atención de solicitudes transferidas por el DAU.

### 8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

1. DAU/ Unidad de Helpdesk
2. DAU/ Unidad de Soporte Técnico
3. DSI / Responsable del Servicio
4. Jefe del Departamento de Sistemas de Información
5. Jefe del Departamento de Atención a Usuarios

Para aquellas solicitudes de servicio que hayan excedido el tiempo de respuesta deberán ser reprogramadas en la planeación personal del responsable del mantenimiento al SI, y notificar en el SGAU's su estatus adecuado y al usuario.

### 9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

#### Usuarios:

- a. Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- b. Describir la petición al personal de Helpdesk lo más claro posible.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : <b>3 de 3</b>
Fecha de emisión: <b>23/06/2004</b>	Fecha de Rev.: 04/02/2009 Núm. de Rev: <b>6</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Sistemas de Información</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

- c. Verificar el óptimo funcionamiento del SI una vez concluido el servicio solicitado.

#### Helpdesk:

- a. Registrar las solicitudes de servicio en el SGAU's según lo indica el procedimiento de atención a usuarios.
- b. Informar al usuario el status de sus solicitudes de servicio.
- c. Verificar con el usuario el cierre de la solicitud de servicio en el SGAU's.

#### Sistemas de Información:

- a. Atender las solicitudes de servicio que le sean asignadas.
- b. Verificar con el usuario el óptimo funcionamiento del SI una vez concluido el servicio solicitado.