



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 5
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 23/01/2008 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

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 académicas, administrativas 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

- Mantenimiento preventivo de SI.
- Mantenimiento perfectivo de SI.
- Mantenimiento correctivo de SI.
- Mantenimiento adaptativo de SI.
- Análisis e implementación de nuevos SI.
- Actualizaciones de Sistemas de Información.
- Instalación de Software Institucional.
- Reconfiguración del Sistema de Información.

Los sistemas que se encuentran actualmente en operación son:

Sistema	Naturaleza
Proyectos Becarios	Administrativa
Business Objects	Administrativa
Caja Única: Ingresos	Administrativa/Académica
Caja Única: Consultas Históricas	Administrativa
Control de Asistencias: Administrativo	Administrativa
Control de Asistencias: Checador	Administrativa
Control de Convenios, Contratos y Acuerdos	Administrativa
FOMES: FIUPEA 2001	Administrativa
FOMES: FOMES 2000	Administrativa
FOMES: FOMES 2001	Administrativa
Internet: e-BECA	Académica
Internet: e-COSORE	Administrativa
Internet: e-Egresados	Académica
Internet: e-NuVe	Administrativa
Internet: e-SUAE	Académica
Internet: Intranet	Administrativa



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 5
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 23/01/2008 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

Internet: SIIE	Administrativa
Internet: Sistema Integral de Servicio Social	Académica
OPTISTOR	Administrativa/Académica
PROMEP 97: PROMEP 97	Administrativa
Recursos Humanos: FOX	Administrativa
SAGU Financiero: Adquisiciones	Administrativa
SAGU Financiero: Bienes Patrimoniales	Administrativa
SAGU Financiero: Conciliación Bancaria	Administrativa
SAGU Financiero: Contabilidad	Administrativa
SAGU Financiero: Control de Requisiciones, Solicitudes y Apoyos: Seguimiento de Solicitudes	Administrativa
SAGU Financiero: Control de Requisiciones, Solicitudes y Apoyos: Solicitudes	Administrativa
SAGU Financiero: Pocket Recolección de Inventarios	Administrativa
SAGU Financiero: Presupuestos	Administrativa
SAGU Financiero: PROMEP	Administrativa
SAGU Financiero: Tesorería	Administrativa
SAGU Financiero: SAP Investigación y Posgrado	Administrativa
SAGU Recursos Humanos	Administrativa
Sistema Contable Presupuestal: Consultas Contables (Versión 16 bits)	Administrativa
Sistema Contable Presupuestal: Control de Requisiciones, Solicitudes y Apoyos (Consultas y Vehículos)	Administrativa
SAP: SAP Dirección Administrativa	Administrativa
SAP: SAP Responsables y Coordinación de Gestoría y Fortalecimiento Externo	Administrativa
SAGU Académico: Carnet Cultural	Académica
SAGU Académico: Carnet de la Salud	Académica
SAGU Académico: Colegio de Profesores	Académica
SAGU Académico: Carnet Cultural (Registro de Asistencias)	Académica
SAGU Académico: eSistema Integral de Evaluación de la Docencia	Académica
SAGU Académico: Exención de pagos	Académica
SAGU Académico: Idiomas	Académica
SAGU Académico: Pocket Estudios Socioeconómicos	Académica
SAGU Académico: Sistema Integral de Evaluación de la Docencia	Académica
Soporte	Administrativa
SAUU: Centro de Mezclas	Administrativa
SUAE: Consulta Pagados vs. Inscritos	Académica
SUAE: Consultas de Alumnos	Académica



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 5
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 23/01/2008 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

SUAE: DECAD DECAD	Académica
SUAE: DECAD Facultades	Académica
SUAE: Diplomados	Académica
SUAE: Histórico de kardex	Académica
SUAE: Hora-Clase	Académica
SUAE: Licenciatura Facultades	Académica
SUAE: Licenciatura Unidad Central	Académica
SUAE: Postgrado	Académica
SUAE: Recepción de documentos	Académica
SUAE: Consulta de Fichas	Académica
Tutorías	Académica

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.
- Naturaleza del sistema de información en cuanto periodos críticos de operación.-
Naturaleza académica:
Los períodos críticos son: proceso de aspirantes, inscripciones, cierres de ciclo, preinscripciones en los distintos niveles (Licenciatura, Postgrado, etc.)

Naturaleza administrativa:
Los períodos críticos son: cierre mensual, cierre anual (Financiero), cálculo de nómina (Recursos Humanos).

Naturaleza académica/administrativa:
Los períodos críticos son: proceso de fichas, inscripciones en los distintos niveles y liquidaciones.

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



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 5
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 23/01/2008 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

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.

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

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

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

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:

- Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- Describir la petición al personal de Helpdesk lo más claro posible.
- Verificar el óptimo funcionamiento del SI una vez concluido el servicio solicitado.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 5
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 23/01/2008 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

Helpdesk:

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

Sistemas de Información:

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