

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	01/11/2006	9	Pág. 1 de 5

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El presente acuerdo de nivel de servicio entre los departamentos de servicio de la CGTI pretende definir los lineamientos a seguir para la atención a usuarios a través del Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios.

1.0 RESPONSABLES

- 1.1 Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
- 1.2 Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet
- 1.3 Jefe del Departamento de Sistemas de Información
- 1.4 Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
- 1.5 Coordinador de Seguridad en Cómputo
- 1.6 Coordinador General de Tecnologías de Información
- 1.7 Coordinador Administrativo
- 1.8 Coordinador de Normatividad
- 1.9 Coordinador de Proyectos

2.0 REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

- 2.1 El registro de las solicitudes de servicio a partir de la fecha de emisión del presente acuerdo de nivel de servicio será en el "Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios", localizado en la dirección de Internet: <https://dau.uach.mx/sgaus/>
- 2.2 La solicitud de servicio puede:
 - 2.2.1 Ser registrada por el usuario ingresando al sistema en la dirección <https://dau.uach.mx/sgaus/> con el usuario y contraseña del servicio de correo electrónico.
 - 2.2.2 Ser registrada por el personal de Helpdesk, quien debe capturar la información contenida en las secciones de: Datos Principales, Información del usuario, Información del Departamento (clasificar y asignar las solicitudes de acuerdo a los catálogos de servicio, así como la descripción y servicio solicitado por el usuario).
- 2.3 Durante las guardias del Departamento de Atención a Usuarios el personal asignado podrá utilizar el formato: Registro de Incidencias y solicitudes **FOR 7.2 DAU 05** y proceder según se indica en la Instrucción de trabajo para atención de incidentes y solicitudes durante guardias **ITR 7.2 DAU 02**.
- 2.4 Las solicitudes que sean atendidas en DSI fuera del registro en el SGAU's deberán ser reportadas al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios para que se integren al Reporte Mensual de Seguimiento a Solicitudes al primer día hábil de cada mes.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	01/11/2006	9	Pág. 2 de 5

3.0 NIVELES DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

3.1 Resolución en Primer Nivel

- 3.1.1 La solicitud de servicio es resuelta por el personal de Helpdesk durante el primer contacto con el usuario.
- 3.1.2 La solicitud de servicio es resuelta por el personal de Helpdesk entre el contacto inicial con el usuario y un segundo contacto que se efectúe por parte del personal de Helpdesk al usuario con la solución del problema.

3.2 Resolución en Segundo Nivel

- 3.2.1 La solicitud de servicio es resuelta durante visitas del personal de Soporte Técnico al lugar de trabajo del usuario.
- 3.2.2 La solicitud de servicio es resuelta por medio de contacto telefónico del personal de Soporte Técnico al usuario.

3.3 Resolución en Tercer Nivel

- 3.3.1 Por su naturaleza o complejidad, la solicitud de servicio es escalada por el personal de Helpdesk y resuelta por los especialistas de las áreas de Servicios Electrónicos e Internet, Redes y Telecomunicaciones, Sistemas de Información, Seguridad en Cómputo, Coordinación Administrativa y Coordinación de Normatividad.

4.0 TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

El Sistema de Gestión para Atención a Usuarios registrará el tiempo total invertido para dar respuesta al usuario por lo que se deberá registrar el tiempo invertido para cada tarea realizada en el seguimiento de la solicitud de servicio.

Se deberán observar y cumplir los tiempos estimados para la solución de cada categoría definida en el Catalogo de Servicios.

5.0 MANEJO DE STATUS EN LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 5.1 Es responsabilidad del personal de la CGTI que atiende solicitudes de servicio el manejo adecuado de las status en las solicitudes de servicio según lo indican las siguientes definiciones:

STATUS	DEFINICIÓN	USUARIO
Por atender	Se ha registrado una solicitud por un usuario externo y esta en espera de que el personal de HD la clasifique y asigne al responsable.	Cualquier usuario con cuenta de correo de la UACH.
Registro	La solicitud acaba de ser capturada y asignada.	Helpdesk

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	01/11/2006	9	Pág. 3 de 5

STATUS	DEFINICIÓN	USUARIO
Transferida	La solicitud tuvo cambio de responsable.	Helpdesk Jefes de Departamento y Coordinadores
Proceso	La solicitud se encuentra en proceso de atención por el responsable asignado (se esta trabajando en lo solicitado por el usuario)	Responsables
Pendiente por el usuario	El usuario ha solicitado que el la atención a la solicitud se detenga momentáneamente.	Helpdesk Jefes de Departamento y Coordinadores Responsables de la solicitud de servicio
En espera	Se detiene el proceso de atención de la solicitud de servicio (causas no imputables al usuario): Proceso de requisiciones de material, períodos vacacionales, los usuarios dan prioridad a otra solicitud y/o proyecto. (Requiere justificación y autorización del Jefe de Departamento y/o Coordinador)	Helpdesk Jefes de Departamento y Coordinadores
Cancelada	- El Coordinador General ha decidido que la solicitud no procede (nuevos servicios). - El usuario no respondió a solicitudes pendientes por ellos (después de 30 días). - El usuario solicita la cancelación de su solicitud de servicio. - Solicitudes duplicadas.	Coordinador General Jefe del DAU Usuarios que solicitaron el servicio
Retrasada:	Se sobrepaso el tiempo de resolución en la solicitud de acuerdo a los tiempos de respuesta estipulados en los catálogos de servicio FOR 7.2 DAU 04.	SGAU's En automático según tiempos de respuesta para cada categoría
No procede:	Se le informa al personal de HD que la solicitud debe ser reclasificada, asignada a otro responsable o cancelada. <i>La solicitud de servicio corresponde a otra categoría, o fueron asignadas a un responsable que no corresponde.</i>	Responsables de la solicitud de servicio
Terminada:	La solicitud ha sido procesada satisfactoriamente.	Responsables de la solicitud de servicio Helpdesk

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	01/11/2006	9	Pág. 4 de 5

STATUS	DEFINICIÓN	USUARIO
		Jefes de Departamento y Coordinadores

6.0 MANEJO Y DURACIÓN DE LA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL

- 6.1 El personal de Helpdesk deberá tratar con cortesía y respeto a cada uno de los usuarios que requieran ayuda, asegurándose de responder rápidamente al requerimiento efectuado.
- 6.2 El personal de Helpdesk deberá analizar las soluciones de las solicitudes registradas y cerradas semanalmente con el propósito de incrementar las solicitudes que puedan ser cerradas con la ayuda de Primer Nivel.

7.0 CIERRE DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 7.1 Para asegurar la conformidad del usuario en la atención de las solicitudes de servicio, el SGAU's enviará correo electrónico al momento de terminar la solicitud de servicio, informando al usuario el cierre de la misma, se considera satisfactorio si el usuario no indica lo contrario en el lapso de las 72 horas siguientes.

El usuario podrá calificar el servicio en el SGAU's como satisfactorio o no satisfactorio; en caso de no estar satisfecho con el servicio recibido, se debe analizar y proceder a dar respuesta al usuario a través de los medios pertinentes.

Helpdesk confirma en SGAU's de acuerdo al punto 7.1.

8.0 INFORMACIÓN DE ESTADO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 8.1 En caso de que la solución de una solicitud de servicio tome un considerable tiempo, el personal de Helpdesk deberá contar con la información actualizada de la solicitud de servicio en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios, siendo responsabilidad de la persona que atiende alguna solicitud mantener actualizadas las tareas ejecutadas.
- 8.2 El usuario podrá solicitar el estado de su solicitud de servicio con el número de referencia correspondiente o consultar directamente en el SGAU's.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	01/11/2006	9	Pág. 5 de 5

9.0 PROPIETARIOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 9.1 El personal de Helpdesk será responsable del seguimiento del estado de todas las solicitudes de servicio abiertas.
- 9.2 El personal de Helpdesk y el usuario que registre e inicie la solicitud de servicio respectivamente serán considerados los dueños de la solicitud de servicio.

10.0 CATALOGO DE SERVICIOS

- 10.1 Los servicios que la CGTI ofrece a sus usuarios son los definidos en el Catálogo de Servicios; mismos que serán ingresados al SGAU's para su atención correspondiente.

11.0 PRIORIDADES

- 11.1 La prioridad será definida tomando como base los servicios, soluciones y aplicaciones de tecnologías de información considerando la siguiente clasificación:
- 11.1.1 **Alta:** Servicios, aplicaciones y soluciones de TI considerados como de uso crítico.
 - 11.1.2 **Mediana:** Servicios, aplicaciones y soluciones de TI cuya operación es vital.
 - 11.1.3 **Baja:** Servicios, aplicaciones y soluciones de TI cuya operación no es vital.

12.0 ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 12.1 El personal de Helpdesk y el jefe del Departamento de Atención a Usuarios serán enteramente responsable de la administración y seguimiento de las solicitudes de servicio escaladas a los niveles de resolución de segundo y tercer nivel.

13.0 INFORMES DEL SISTEMA HELPDESK

- 13.1 El Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios permitirá consultar en línea las estadísticas de acuerdo a la siguiente clasificación:
- 13.1.1 Estadísticas por Tipo de Solicitud
 - 13.1.2 Estadísticas por Responsable
 - 13.1.3 Estadísticas por Departamento

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	01/11/2006	9	Pág. 6 de 5

14.0 ACEPTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

14.1 Cuando sea registrada una solicitud de servicio el sistema asignará un número de referencia que el SGAU's informa al usuario al momento del registro de la solicitud, en ese momento se considera que la solicitud de servicio ha sido ingresada al sistema y servirá al usuario para solicitar y/o consultar informes sobre el estado de su solicitud.

15.0 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE AL DAU

15.1 Sólo se atenderán las solicitudes de servicio que queden registradas en el SGAU's bajo la categoría de soporte al DAU y área solicitada.

15.2 Este tipo de solicitudes deberán ser autorizadas por el Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y el Jefe o Coordinador del área solicitada.

15.3 El Jefe de Departamento o Coordinador de área requerido, será quien designe a la(s) persona(s) que atenderá(n) la solicitud de servicio.

16.0 HORARIO DEL DAU

JORNADA NORMAL

Lunes a viernes de 8:00 a 15:30 hrs.

MEDIOS DE ACCESO

Presencial, Telefónico, Correo Electrónico, Internet, Fax,

GUARDIAS

Lunes a viernes de 15:30 a 20:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

MEDIOS DE ACCESO

Presencial, Telefónico

Telefónico

Fuera de estos horarios las solicitudes se reciben en nuestro buzón de mensajes o correo electrónico y se atienden al siguiente día hábil.

17.0 MEDIOS DE ACCESO AL DAU

Edificio de Tecnologías de Información, Campus Universitario I

Planta baja, acceso principal

Teléfonos y buzón de mensajes: 439-1816 y 01 800 220 UACH

Fax: 439-1810

Correo electrónico: dau@uach.mx

Internet: <https://dau.uach.mx/sgaus>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	01/11/2006	9	Pág. 7 de 5

18.0 ATENCIÓN A RECLAMACIONES

18.1 Ver Procedimiento para atención a reclamaciones [PRO 8.5 DAU 01](#)

19.0 FIRMAS DE CONFORMIDAD

Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	_____
Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	_____
Jefe del Departamento de Sistemas de Información	_____
Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	_____
Coordinador de Seguridad en Cómputo	_____
Coordinador Administrativo	_____
Coordinador de Normatividad	_____
Coordinador de Proyectos	_____
Coordinador General	_____

Chihuahua, Chih., al 01 de noviembre del 2006.

Liberado

Emitido a : N/A

**COPIA
NO CONTROLADA**