



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 1 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

CATALOGO DE SERVICIOS

DAU

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS.

1. Instalación de Hardware
 - a. Instalación de PC
 - b. Instalación de Laptop
 - c. Instalación de impresora local
 - d. Instalación de impresora en red
 - e. Instalación de dispositivos periféricos

2. Solución a fallas en Hardware
 - a. Mantenimiento correctivo de Hardware
 - b. Trámite de garantía de equipo de cómputo (PC o Laptop)

3. Instalación de Software
 - a. Instalación de Software comercial
 - b. Actualización de Sistemas de Información
 - c. Instalación de Software Institucional

4. Solución a fallas en Software
 - a. Mantenimiento correctivo a Software
 - b. Respaldo de información
 - c. Recuperación de información

**COPIA
NO CONTROLADA**



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 2 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

5. Mantenimiento preventivo
 - a. Mantenimiento preventivo

DSE

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS E INTERNET.

1. SUMA
 - a. Creación de cuenta de correo electrónico
 - b. Depuración de cuenta de correo electrónico
 - c. Cambio de contraseña de correo electrónico
 - d. Incremento de espacio en buzón de correo electrónico
 - e. Asignación de Alias
 - f. Generación de listas de correo electrónico
 - g. Edición de datos
 - h. Cancelación de cuenta de correo electrónico
2. Servicios gráficos y de edición de sitios WEB
 - a. Elaboración de sitios WEB
 - b. Edición de sitios WEB
 - c. Servicios gráficos generales
3. Solución a problemas generalizado en los servicios electrónicos
 - a. Solución a fallas en los servicios
4. Edición Proxy
 - a. Edición Proxy

**COPIA
NO CONTROLADA**

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIHUAHUA
CORDINACIÓN GENERAL TECNOLOGIAS DE INFORMACION



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 3 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

5. Servicio de DIALUP
 - a. Creación de cuenta de Dial-Up
 - b. Baja de cuenta de Dial-Up
 - c. Cambio de contraseña de Dial-Up.

6. Comunidad.
 - a. Incremento de espacio
 - b. Depuración de espacio

7. Ambiente Virtual de Aprendizaje: AVA
 - a. Alta de cursos
 - b. Alta de usuarios

8. Envío masivo de correo
 - a. Envío masivo de correo.

9. Huésped
 - a. Hospedaje de páginas

10. Modificación a los servicios electrónicos:
 - a. Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios
 - b. UNI-Q
 - c. CEUDET
 - d. ANUIES
 - e. Administración de Proyectos (ADMONPROYE)
 - f. Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA)
 - g. COMUNIDAD

**COPIA
NO CONTROLADA**



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 4 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

DSI

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

- Operación de Sistemas de Información Institucionales:
 1. Caja Única: Caja
 2. Caja Única: Consultas Históricas
 3. Caja Única: Precios UACH
 4. SAGU Financiero: Adquisiciones
 5. SAGU Financiero: Contabilidad
 6. SAGU Financiero: Tesorería
 7. SAGU Financiero: Presupuestos
 8. Becarios
 9. Business Objects: Universo SAPBO
 10. Business Objects: BecariosBO
 11. Business Objects: Universo RECHUMBO
 12. Business Objects: Universo RECHUMDH
 13. Business Objects: Universo SUAEB0
 14. Business Objects: Universo SUAEDH
 15. Business Objects: Indicadores Financieros
 16. SAGU Financiero: Control de requisiciones, solicitudes y apoyos: Solicitudes
 17. SAGU Financiero: Control de requisiciones, solicitudes y apoyos: Seguimiento de solicitudes
 18. Sistema Contable Presupuestal: Control de requisiciones, solicitudes y apoyos
 19. Control de convenios, contratos y acuerdos
 20. Control de asistencias: Administrativo
 21. Control de asistencias: Checador
 22. SUAE: Diplomados

**COPIA
NO CONTROLADA**

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIHUAHUA
CORDINACIÓN GENERAL TECNOLOGIAS DE INFORMACION



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 5 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

23. Internet: Intranet CGTI
24. Internet: e-COSORE
25. Internet: e-SUAE
26. Internet: e-Egresados
27. Internet: e-NuVe
28. Internet: SIIE
29. SUAE: DECAD Facultades
30. SUAE: DECAD DECAD
31. SUAE: Licenciatura Facultades
32. SUAE: Licenciatura Unidad Central
33. SUAE: Posgrado
34. SUAE: Telefónico Licenciatura
35. SUAE: Consultas de alumnos
36. SUAE: Hora-Clase
37. SUAE: Consulta de Fichas
38. SUAE: Consulta Pagados Vs Inscritos
39. SUAE: Histórico Kardex
40. SUAE: Recepción de documentos
41. Sistema Universitario de Control de Activos: SUCA 97
42. SAGU Financiero: Bienes Patrimoniales
43. FOMES: FOMES 2000
44. FOMES: FOMES 2001
45. FOMES: FIUPEA 2001
46. PROMEP 97: PROMEP 97
47. OPTISTOR: OPTISTOR Recursos Humanos
48. Sistema de Administración de Proyectos: SAP Responsables y Coordinación de
Gestoría y Fortalecimiento Externo
49. Sistema de Administración de Proyectos: SAP Dirección Administrativa

**COPIA
NO CONTROLADA**

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIHUAHUA
CORDINACIÓN GENERAL TECNOLOGIAS DE INFORMACION



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 6 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

- 50. Tutorías: Tutores
 - 51. Tutorías: Alumnos
 - 52. Tutorías: Evaluación
 - 53. Tutorías: Coordinadores
 - 54. Sistema Contable Presupuestal: Consultas Contables (versión 16 bits)
 - 55. Recursos Humanos (FOX): Consultas Nómina
 - 56. Recursos Humanos (FOX): Sindicatos
 - 57. SAGU Recursos Humanos: Dirección Administrativa
 - 58. SAGU Recursos Humanos: Secretaría General (Rectoría)
 - 59. SAGU Recursos Humanos: Sindicato de Personal Académico (SPAUACH)
 - 60. SAGU Recursos Humanos: Sindicato de trabajadores al servicio de la UACH (STSAUACH)
 - 61. SAGU Recursos Humanos: Unidad Central (Recursos Humanos)
 - 62. SAGU Recursos Humanos: Unidades Académicas (Facultades)
- Respuesta a los siguientes incidentes, según aplique para cada Sistema de Información:
 - 1. Ampliación de información en Business Objects
 - 2. Desbloqueo de contraseñas para el acceso a los Sistemas de Información
 - 3. Respuesta a dudas en el uso de los Sistemas de Información
 - 4. Solución a errores de códigos
 - 5. Explotación de datos
 - 6. Importación de datos
 - 7. Mantenimiento de datos
 - 8. Modificación a opciones
 - 9. Modificación a reportes
 - 10. Nuevas opciones
 - 11. Nuevos reportes
 - 12. Solución a salidas incorrectas del procesamiento de información
 - 13. Solución a tiempo de respuesta alto en procesamiento o búsqueda de información



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 7 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

DRT

DEPARTAMENTO DE REDES Y TELECOMUNICACIONES

1. Servicio de Vigilancia: NOC
 - a. Vigilancia de conectividad a la red
 - b. Asignación de direcciones IP
 - c. Asesoría en configuraciones de equipos de telecomunicaciones
 - d. Solución a falla de enlace de red y degradación del servicio

2. Servicio de Teleconferencia
 - a. Solución a fallas en líneas telefónicas (Troncales)
 - b. Solución a falla en extensión telefónica
 - c. Movimientos físicos de aparatos telefónicos
 - d. Instalación de nueva extensión telefónica
 - e. Instalación de nueva línea telefónica
 - f. Cambio a alta de clave de larga distancia
 - g. Cambio lógico de extensión telefónica
 - h. Solución a fallas en el conmutador
 - i. Videoconferencia
 - j. Servicio correo de voz

3. Servicio de Redes
 - a. Solución a fallas en toma de red
 - b. Instalación de toma de red
 - c. Habilitar toma de red
 - d. Reacomodo de cableado
 - e. Instalación de toma de red para eventos especiales o temporales
 - f. Documentación de requisitos para instalación de red

**COPIA
NO CONTROLADA**



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 8 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

CSC

COORDINACIÓN DE SEGURIDAD EN CÓMPUTO

1. Seguridad Perimetral (Firewall)
 - a. Liberación de equipos de firewall

2. Antivirus Institucional (AVI)
 - a. Instalación y configuración del AVI
 - b. Desinfección de equipos de cómputo
 - c. Instalación y configuración de servidor central AVI

3. Respuesta a incidentes de seguridad en computo.
 - a. Solución y seguimiento a problemas de seguridad en cómputo

CNO

COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD

1. Licencias de Software
 - a. Copias de Software

**COPIA
NO CONTROLADA**



Código: DOC 7.2 DAU 05	Página 9 de 9
Fecha de emisión: 11/06/2004	Fecha de Rev.: 12/07/2004 No. de Rev.: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por:	Coordinador General

CAD

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

1. Requisición de TI
 - a. Requisiciones para compra de TI
2. Garantías de equipo
 - a. Tramite de garantía (Equipo especializado de telecomunicaciones)
3. Solución a fallas en Hardware
 - a. Reparación de equipos TI