



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 1 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

CONTENIDO

	<i>No. Página</i>
I. Información General.....	2
II. Propósito.....	2
III. Partes Involucradas.....	2
IV. Definición de Términos.....	2
V. Servicios y Productos Provistos.....	3
VI. Servicios y Productos Excluidos.....	4
VII. Políticas del Servicio	
A. Generalidades.....	5
B. Servicios de Soporte Técnico	5
C. Servicios Electrónicos e Internet.....	5
D. Servicios de Redes y Telecomunicaciones.....	5
E. Sistemas de Información.....	5
F. Seguridad en Cómputo.....	5
G. Normatividad.....	5
VIII. Contacto con el Área de Servicio.....	6
IX. Soporte Fuera de Horario	6
X. Procedimiento para Atención a Usuarios:	
A. Recepción y registro de la solicitud de servicio	6
B. Primer/segundo/tercer nivel de resolución (escalamiento)	6
C. Cierre de la Solicitud de Servicio	7
XI. Responsabilidades del Usuario.....	7
XII. Responsabilidades del Personal de la CGTI.....	8
XIII. Resolución de Problemas.....	8
XIV. Atención a Eventos Críticos.....	8
XV. Métricas del Servicio	8
XVI. Aprobaciones.....	9



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 2 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre:	ACUERDO DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Fecha de inicio del ANS:	1º de junio de 2009
Fecha de término del ANS:	1º de junio de 2010

II. PROPÓSITO

Establecer de manera clara y puntual todos los servicios que la Coordinación General de Tecnologías de Información ofrece a la Comunidad Universitaria; clarificando las expectativas de los usuarios respecto a los servicios y eliminando cualquier interpretación subjetiva, lo que no este estipulado en el presente documento no formará parte del servicio.

III. PARTES INVOLUCRADAS

- a. **Prestadores de servicios:** Todo el personal que labora en la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI): Coordinación General, Departamento de Atención a Usuarios, Departamento de Servicios Electrónicos e Internet, Departamento de Redes y Telecomunicaciones, Departamento de Sistemas de Información, Coordinación de Normatividad, Coordinación de Seguridad en Cómputo, Coordinación Administrativa, Coordinación de Proyectos.
- b. **Usuarios de los servicios:** La Comunidad Universitaria: alumnos, maestros y personal administrativo de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

IV. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Tecnologías de Información Aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información, esta tecnología se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 3 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Servicio	Es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad por parte del personal de la CGTI para que los usuarios hagan uso de la Tecnología de Información disponible en la UACH.
Solicitud de servicio	Requerimiento hecho por un usuario (reporte o nuevo servicio) de las tecnologías de información.
SGAUs	Sistema de Gestión para Atención a Usuarios.
Software	Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora, CD-ROM, disquete y/o cualquier medio de almacenamiento.
Hardware	Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.
Plataforma de TI	Es el conjunto de normas, herramientas de hardware y software que permiten la conectividad e interoperabilidad entre las unidades que integran la UACH, funcionamiento y desarrollo de aplicaciones institucionales, la capacidad de trabajo interactivo entre varios actores mediante la implementación de sistemas de colaboración por medios electrónicos.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.
ANS	Acuerdo de nivel de servicio.

V. SERVICIOS Y PRODUCTOS PROVISTOS

Los servicios de Tecnologías de Información están clasificados por áreas especializadas de servicio y se proporcionan de acuerdo a las políticas de servicio definidas en los documentos anexos del apartado VII del presente Acuerdo.

Soporte Técnico

Asistencia técnica para instalación, reparación y mantenimiento preventivo de equipo de cómputo: PC, laptop, impresoras y Fax.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 4 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Servicios Electrónicos

Responsable de la plataforma tecnológica que administra los servicios electrónicos y de Internet en la UACH, esta plataforma integra infraestructura de cómputo, servicios electrónicos, aplicaciones WEB, así como el diseño y edición de sitios WEB.

Redes y Telecomunicaciones

Responsable de implementar y mantener funcionando correctamente la infraestructura de Telecomunicaciones en la UACH, así como la administración de los servicios de Telefonía, Redes, Circuito Cerrado de Televisión y Videoconferencia.

Sistemas de Información

Desarrollo, operación y mantenimiento de los Sistemas de Información de la Universidad.

Seguridad en Cómputo

Implementación de soluciones que proporcionen un ambiente seguro para el uso de las Tecnologías de Información, administración del Antivirus Institucional.

Normatividad

Regula el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios obligatorios para el uso del Software en la UACH y apoya en la determinación de especificaciones técnicas de equipo de cómputo para las Unidades Académicas y Administrativas.

VI. SERVICIOS Y PRODUCTOS EXCLUIDOS

- Implementación de nuevas Tecnologías de Información que involucren la elaboración, evaluación e implementación de un Proyecto (*asignación y administración de recursos a lo largo de un tiempo limitado y la coordinación de sucesos interrelacionados (tareas) para alcanzar un objetivo general*).
- Todo lo especificado en las Políticas de Servicio de cada área.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 5 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

VII. POLÍTICAS DEL SERVICIO

A. GENERALIDADES

- Todos los servicios de Tecnologías de Información deben ser solicitados y registrados en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUs), mediante una Solicitud de Servicio.
- Toda solicitud de servicio debe de tener un número de identificación único y es notificado al usuario solicitante por medio del correo electrónico.
- Para asegurar el registro correcto de las solicitudes de servicio se envía notificación al correo electrónico del usuario solicitante informando la descripción de lo solicitado.
- Todo usuario puede conocer el estado de sus solicitudes de servicio accediendo a la dirección <https://dau.uach.mx/sgaus> con su usuario y contraseña del servicio de correo electrónico.
- Las solicitudes de servicio no tienen costo.
- Los tiempos de respuesta de las solicitudes de servicio se establecen de acuerdo a la fecha de recepción y registro de la solicitud y fecha de cierre indicado en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUs).
- Las solicitudes de servicio que son puestas en el status de pendiente por el usuario tendrán un lapso de 5 días hábiles para recibir respuesta del usuario, de no tener respuesta la solicitud será cancelada.
- Las prioridades de las solicitudes de servicio podrán ser modificadas con el acuerdo conjunto del personal de Helpdesk, el responsable de atender la solicitud de servicio y el usuario solicitante.
- El personal de la CGTI debe tratar con cortesía y respeto a todos los usuarios, asegurándose de responder al requerimiento efectuado; de igual forma el usuario debe dirigirse en forma respetuosa al personal de la CGTI.
- Toda solicitud de servicio que ha sido terminada en cualquier nivel de resolución tiene un lapso de 48 hrs., posteriores a la fecha de cierre en el sistema para confirmación de la misma, de no recibir comentarios se da por confirmada a satisfacción del usuario.

Consulte las Políticas de Servicio de las áreas de Soporte Técnico, Servicios Electrónicos e Internet, Redes y Telecomunicaciones, Sistemas de Información, Seguridad en Cómputo y Normatividad en documentos publicados en <http://dau.uach.mx>



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 6 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

VIII. CONTACTO CON EL ÁREA DE SERVICIO

Las solicitudes de servicio se reciben en el Departamento de Atención a Usuarios en el siguiente horario:

Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 hrs., y de 16:00 a 20:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 13:00 hrs. (*sólo atención telefónica*)

Medios de contacto

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

Teléfono y buzón: (614) 439-1816; 01 800 220 UACH (opción 2)

Fax: (614) 439-1810

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

Correo electrónico: dau@uach.mx

IX. SOPORTE FUERA DE HORARIO

Domingos y días festivos se recibirán las solicitudes únicamente en el buzón de mensajes o en la cuenta de correo electrónico dau@uach.mx y se atenderán al siguiente día hábil.

Durante períodos vacacionales se asigna personal de guardia y se informará oportunamente los horarios, medios de acceso y servicios disponibles mediante un comunicado a la comunidad universitaria.

X. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A USUARIOS:

A. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

Las solicitudes de servicio se reciben en el Departamento de Atención a Usuarios y son registradas en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUs): <https://dau.uach.mx>

B. PRIMER/SEGUNDO/TERCER NIVEL DE RESOLUCIÓN (ESCALAMIENTO)

Todas las solicitudes de servicio son asignadas por el personal de Helpdesk al personal responsable según el servicio solicitado y nivel de resolución; el medio de comunicación utilizado es el correo electrónico Institucional a través del SGAUs.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 7 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Primer Nivel de resolución: Asistencia que brinda el personal de Helpdesk para la resolución de la solicitud de servicio durante el primer contacto con el usuario; o entre el contacto inicial y un segundo contacto con la solución del problema.

Segundo Nivel de resolución: Asistencia que brinda el personal de Soporte Técnico para la resolución de la solicitud de servicio en el lugar de trabajo del usuario o por medio de contacto telefónico y/o correo electrónico.

Tercer Nivel de resolución: Asistencia que brindan para la resolución de la solicitud de servicio el personal de las áreas de Servicios Electrónicos e Internet, Redes y Telecomunicaciones, Sistemas de Información, Seguridad en Cómputo y Normatividad durante visitas al lugar de trabajo del usuario o por medio de contacto telefónico y/o correo electrónico con el usuario.

C. CIERRE DE LA SOLICITUD

- Todo el personal que atiende una solicitud de servicio registra la solución en el SGAUs cumpliendo los tiempos de respuesta establecidos e indicados en el Sistema.
- El SGAUs informa al usuario a través del correo electrónico el cierre de las solicitudes de servicio.

XI. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

- Dirigir todas las solicitudes de servicio relacionadas con el uso de las Tecnologías de Información al Departamento de Atención a Usuarios y conservar el número de solicitud asignado para cualquier aclaración posterior.
- Conocer y adherirse a las Políticas de Servicio de la Coordinación de General de Tecnologías de Información.
- Tener un conocimiento específico de las herramientas de Tecnologías de Información de las cuales hace uso.
- Proporcionar una descripción clara de su requerimiento o problema.
- Colaborar con el personal de Helpdesk ejecutando las acciones que se le indiquen para la resolución de su solicitud.
- Mostrar disponibilidad para que el personal de la CGTI tenga acceso al equipo, instalación, sistema o servicio que este siendo reportado cuando así se requiera.
- Verificar sus solicitudes de servicio que han sido terminadas y comunicar cualquier inconformidad con la solución y/o respuesta al personal del Departamento de Atención a Usuarios.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 8 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

XII. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE LA CGTI

- Asegurar el correcto registro, escalamiento y cierre de las solicitudes de servicio.
- Atender y responder oportunamente las solicitudes de servicio de acuerdo a las políticas de servicio correspondientes y los tiempos establecidos.
- Mantener actualizadas y documentadas correctamente las solicitudes de servicio en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUs).
- Informar al usuario la solución y/o respuesta de las solicitudes de servicio.
- Asegurar el buen manejo de los equipos e información de los usuarios.

XIII. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Los usuarios pueden presentar su inconformidad por servicios no proporcionados de acuerdo a las políticas de servicio establecidas a través de los siguientes medios:
 - Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUs).
 - Buzón físico instalado a un costado de la ventanilla de servicio del Departamento de Atención a Usuarios.
 - Cuenta de correo electrónico: buzon.dau.cgti@uach.mx
- Se debe proporcionar una descripción exacta de la inconformidad, así como del servicio solicitado.
- El personal de la CGTI debe responder todas las quejas presentadas en tiempo y forma, asegurando la satisfacción del usuario.

XIV. ATENCIÓN A EVENTOS CRÍTICOS

Los servicios de Tecnologías de Información críticos son aquellos que por su naturaleza afectan severamente la operación de la Plataforma de TI y deben ser atendidos en los tiempos establecidos en las políticas de servicio correspondientes.

XV. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Satisfacción del usuario: Lograr un nivel 4 de satisfacción en las evaluaciones de los servicios que ofrece la CGTI.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DAU 06	Página : 9 de 9
Fecha de emisión: 08/07/2004	Fecha de Rev.: 01/06/2009 Núm. de Rev.: 7
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

XVI. APROBACIONES

Usuarios de los servicios:

Los usuarios de la Comunidad Universitaria conocen y aceptan lo establecido en el presente documento al momento del registro de sus solicitudes de servicio.

Coordinación General de Tecnologías de Información (prestadores de servicios):

Representantes de los Departamentos y Coordinaciones:

<i>Departamentos</i>	<i>Coordinaciones</i>
MARTHA MUÑIZ MELÉNDEZ <i>Departamento de Atención a Usuarios</i>	EDGAR TRUJILLO PRECIADO <i>Coordinación de Seguridad en Cómputo</i>
ARMANDO GONZÁLEZ VERZOZA <i>Departamento de Servicios Electrónicos e Internet</i>	NADIA M. BURCIAGA ARVIZU Coordinación de Normatividad
RAFAEL GONZÁLEZ MALDONADO <i>Departamento de Redes y Telecomunicaciones</i>	GERARDO VIDAL TORRES Coordinación Administrativa
EDGAR RASCÓN NÚÑEZ <i>Departamento de Sistemas de Información</i>	SEBASTIÁN ORNELAS MARTÍNEZ Coordinación de Proyectos

M.C. ALBERTO ORNELAS HERNÁNDEZ
COORDINADOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN