

**Universidad  
Autónoma  
de Chihuahua**

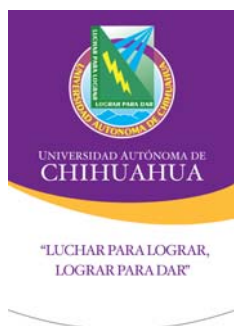
**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

|                                                              |                                               |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Código: DOC 7.2 DAU 06                                       | Página : 1 de 9                               |
| Fecha de emisión:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## 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:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## 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 2011                               |
| Fecha de término del ANS: | 31 de mayo de 2013                                |

### 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.

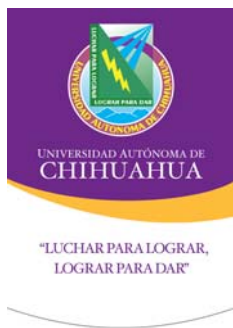
### III. PARTES INVOLUCRADAS

- 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:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

---

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servicio</b>              | 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.                                                                                                                                                                              |
| <b>Solicitud de servicio</b> | Requerimiento hecho por un usuario de las tecnologías de información.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>SGAUs</b>                 | Sistema de Gestión para Atención a Usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Software</b>              | Programas y aplicaciones que están en el sistema de archivos de una computadora, CD-ROM, disquete y/o cualquier medio de almacenamiento.                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Hardware</b>              | Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Plataforma de TI</b>      | 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. |
| <b>CGTI</b>                  | Coordinación General de Tecnologías de Información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ANS</b>                   | Acuerdo de nivel de servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### V. SERVICIOS Y PRODUCTOS PROVISTOS

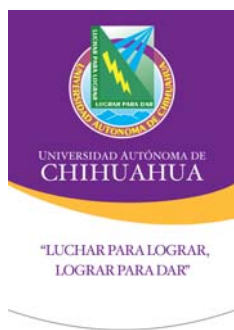
Los servicios de Tecnologías de Información están clasificados por áreas especializadas de servicio y se proporcionan de acuerdo a las políticas de servicio definidas en los documentos anexos del apartado VII del presente Acuerdo.

#### Soporte Técnico

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

#### 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



**Universidad  
Autónoma  
de Chihuahua**

**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

|                                                              |                                               |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Código: DOC 7.2 DAU 06                                       | Página : 4 de 9                               |
| Fecha de emisión:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

---

### 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.

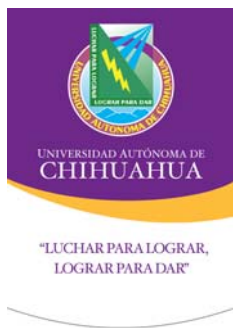
## VI. SERVICIOS Y PRODUCTOS EXCLUIDOS

- 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.

## 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.



**Universidad  
Autónoma  
de Chihuahua**

**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

|                                                              |                                               |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Código: DOC 7.2 DAU 06                                       | Página : 5 de 9                               |
| Fecha de emisión:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

---

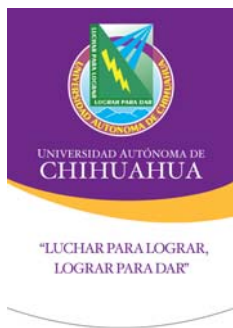
- Toda solicitud de servicio debe de tener un número de identificación único y es notificado al usuario solicitante por medio del correo electrónico.
- Para asegurar el registro correcto de las solicitudes de servicio se envía notificación al correo electrónico del usuario solicitante informando la descripción 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://www.uach.mx/tecnologias\\_de\\_informacion/](http://www.uach.mx/tecnologias_de_informacion/)

### 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.



**Universidad  
Autónoma  
de Chihuahua**

**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

|                                                              |                                               |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Código: DOC 7.2 DAU 06                                       | Página : 6 de 9                               |
| Fecha de emisión:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

---

Sábados de 9:00 a 14:00 hrs.

### Medios de contacto

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

Teléfono y buzón: (614) 439-1816

Fax: (614) 439-1810

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

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

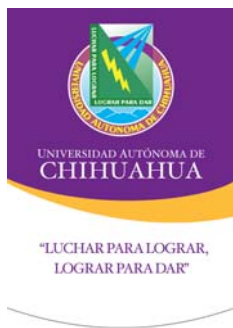
#### A. RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

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.

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.



**Universidad  
Autónoma  
de Chihuahua**

**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

|                                                              |                                               |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Código: DOC 7.2 DAU 06                                       | Página : 7 de 9                               |
| Fecha de emisión:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

---

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

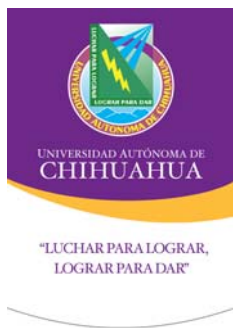
- Todo el personal que atiende una solicitud de servicio registra la solución en el SGAUs cumpliendo los tiempos de respuesta establecidos e indicados en el Sistema.
- El SGAUs informa al usuario a través del correo electrónico el cierre de las solicitudes de servicio.

## 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.

## XII. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE LA CGTI

- Asegurar el correcto registro, escalamiento y cierre de las solicitudes de servicio.



**Universidad  
Autónoma  
de Chihuahua**

**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

|                                                              |                                               |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Código: DOC 7.2 DAU 06                                       | Página : 8 de 9                               |
| Fecha de emisión:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

---

- 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:
  - o Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUs).
  - o Buzón físico instalado a un costado de la ventanilla de servicio del Departamento de Atención a Usuarios.
  - o Cuenta de correo electrónico: [buzon.dau.cgti@uach.mx](mailto: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.

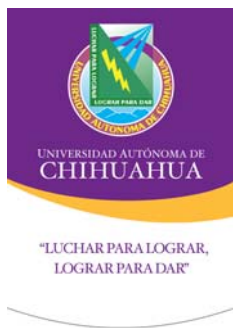
### XV. MÉTRICAS DEL SERVICIO

Los resultados de la evaluación de servicios y respuesta oportuna a solicitudes de servicio deberán cumplir con lo definido en las políticas, objetivos e indicadores generales de la CGTI.

### 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.



**Universidad  
Autónoma  
de Chihuahua**

**Coordinación General de  
Tecnologías de Información**

|                                                              |                                               |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Código: DOC 7.2 DAU 06                                       | Página : 9 de 9                               |
| Fecha de emisión:<br>08/07/2004                              | Fecha de Rev.: 18/05/2012<br>Núm. de Rev.: 12 |
| Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b> |                                               |
| Aprobado por: <b>Coordinador General</b>                     |                                               |

## ACUERDO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

---

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

Representantes de los Departamentos y Coordinaciones:

| <b>Departamentos</b>                                                                        | <b>Coordinaciones</b>                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MARTHA MUÑOZ MELÉNDEZ</b><br><i>Departamento de Atención a Usuarios</i>                  | <b>ERICK YESSER RODRÍGUEZ ARREOLA</b><br><i>Coordinación de Seguridad en Cómputo</i> |
| <b>ARMANDO GONZÁLEZ VERZOZA</b><br><i>Departamento de Servicios Electrónicos e Internet</i> | <b>LETICIA BALLESTEROS GARCÍA</b><br><i>Coordinación de Normatividad</i>             |
| <b>RAFAEL GONZÁLEZ MALDONADO</b><br><i>Departamento de Redes y Telecomunicaciones</i>       | <b>RICARDO HUMBERTO NAVARRO BORUNDA</b><br><i>Coordinación Administrativa</i>        |
| <b>EDGAR RASCÓN NÚÑEZ</b><br><i>Departamento de Sistemas de Información</i>                 | <b>SEBASTIÁN ORNELAS MARTÍNEZ</b><br><i>Coordinación de Proyectos</i>                |

---

**LIC. CARLOS MARTÍN CASTAÑEDA MÁRQUEZ**  
COORDINADOR GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Liberado

Emitida a: N/A

**COPIA  
NO CONTROLADA**