

Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 04	Página : 1 de 8
Fecha de emisión: 24/08/2009	Fecha de Rev.: 20/03/2012 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

I. AREA

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (DSI).

II. DESCRIPCIÓN

Departamento de la Coordinación General de Tecnologías de Información encargados del desarrollo, operación y mantenimiento de los Sistemas de Información en plataforma tradicional y web de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

III. DEFINICION DE TERMINOS

Sistema de Información: Software desarrollado en el departamento de acuerdo a los requerimientos, estándares de desarrollo y planes establecidos para ello.

Infraestructura: Servidores, sistemas operativos y bases de datos que hacen posible la implementación de la información resguardada en el Departamento.

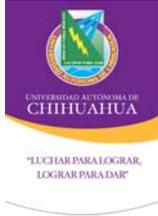
IV. SERVICIOS PROVISTOS

Las solicitudes generadas para cualquiera de los servicios provistos se atenderán considerando lo siguiente:

- a. Petición expresa de un usuario descrita en la solicitud de servicio.
- b. Orden directa del cuerpo de gobierno de la Universidad.

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 Unidades Académicas.
- Dirección Administrativa y sus diferentes departamentos de rectoría.
- Secretarías Administrativas y sus diferentes departamentos en Unidades Académicas.
- Dirección de Planeación de Rectoría.
- Secretarías de Planeación de Unidades Académicas. .
- Dirección de Extensión y Difusión y sus diferentes departamentos de rectoría.
- Secretarías de Extensión y Difusión y sus diferentes departamentos en Unidades Académicas.
- Dirección de Investigación y Posgrado y sus diferentes departamentos de Rectoría.
- Secretarías de Investigación y Posgrado y sus diferentes departamentos en Unidades Académicas.
- Centro de Mezclas de la Facultad de Medicina.
- Laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Ciencias Químicas
- Sindicato de Trabajadores al Servicio de la Universidad Autónoma de Chihuahua (STSUACH).



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 04	Página : 2 de 8
Fecha de emisión: 24/08/2009	Fecha de Rev.: 20/03/2012 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

- Sindicato del Personal Académico de la Universidad Autónoma de Chihuahua (SPAUACH)
- Coordinación de Deportes.

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 21:00 hrs.

Sábados de 8:00 a 14:00 hrs.

Períodos vacacionales y días festivos de 8:00 a 13:00 hrs.

Los servicios / sistemas en operación que el Departamento de Sistemas de Información provee a la comunidad universitaria, es el software institucional en plataforma tradicional o web, de apoyo a las labores, académicas, administrativas, extensión y difusión, investigación y planeación. Son los siguientes:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Control Asistencias: Administrativo	Sistema de administración para el registro de asistencias
Control Asistencias: Checador	Sistema de registro de asistencias
Control de Convenios, Contratos y Acuerdos	Administración de imágenes digitalizadas de convenios, contratos y acuerdos.
Web-- Egresados	Sistema de administración de información de egresados de la UACH.
Web-- Nuve	Sistema de administración de ejecutables y archivos de los sistemas de información de escritorio
Web - SUAE	Sistema universitario de administración escolar para acceso vía internet de alumnos.
Optistor	Cualquier tarea de soporte o atención al usuario: alta de proveedores, activación, reactivación o baja de cuentas de usuarios del sistema, revisión de documentos, instalación de software.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 04	Página : 3 de 8
Fecha de emisión: 24/08/2009	Fecha de Rev.: 20/03/2012 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Sistemas de Información	Cualquier tarea de soporte o atención al usuario, así como instalación de software institucional y actualización o cualquier tarea de ayuda relacionada con los Sistemas de Información Institucionales
Soporte Técnico	Cualquier tarea de soporte o atención al usuario correspondientes al área de soporte técnico: instalación y configuración en equipos, mantenimiento correctivo a hardware y software
SAGU Académico: Carnet Cultural	Submódulo de registro de las asistencias de los alumnos a los eventos de formación integral
SAGU Académico: Carnet de la Salud	Registro de información sobre aspectos médicos, aspectos de nutrición y psicológicos de alumnos de nuevo ingreso
Web - Sistema Integral de Evaluación a la Docencia	Sistema de evaluación a la docencia vía internet
SAGU Académico: Exención de Pagos	Emisión de papeletas para becas de unidad central y sindicatos
SAGU Académico: Idiomas	Sistema de administración de exámenes del centro de idiomas
SAGU Académico: Poket Estudios Socioeconómicos	Sistema de recolección de información socioeconómica de los alumnos en dispositivo pocket.
SAGU Académico: Sistema Integral de Evaluación a la Docencia	Sistema que permite evaluar a maestros y personal administrativo de las Facultades
Web - Servicio Social	Submódulo de seguimiento y control de las actividades presentadas por los alumnos en la realización del Servicio Social de la UACH
Web - Becas	Submódulo de administración de convocatorias, solicitudes de alumnos y otorgamiento de becas de la UACH
SAGU Académico: Sistema Integral para la Emisión de Credenciales	Sistema para la emisión y entrega de credenciales a alumnos activos en cualquier nivel de estudios, escuelas incorporadas, catedráticos, empleados y jubilados de la U.A.CH.
Web - Sistema Integral del Centro Universitario para el Desarrollo Docente	Sistema de administración de cursos del Centro Universitario de Desarrollo Docente
SAGU Financiero: Unidades de Producción Almacén	Submódulo de administración financiera, contable y de inventarios del almacén de las Unidades de Producción



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 04	Página : 4 de 8
Fecha de emisión: 24/08/2009	Fecha de Rev.: 20/03/2012 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
SAGU Financiero: Adquisiciones	Submódulo de administración de la adquisición y servicios solicitados mediante órdenes de compras o contrato de servicios, integrando en él, todos los tipos de solicitudes, requisiciones y oficios de la UACH.
SAGU Financiero: Bienes Patrimoniales	Submódulo de administración del inventario de activos fijos y resguardos de la UACH, conciliados con el Submódulo de Contabilidad.
SAGU Financiero: Cajas Únicas	Submódulo de administración de los ingresos, exenciones y cuentas por cobrar de la UACH.
SAGU Financiero: Conciliación Bancaria	Submódulo que compara los saldos de cuentas bancarias provenientes de los registros contables de la UACH contra los estados de cuenta bancarias y verificar su correspondencia.
SAGU Financiero: Contabilidad	Submódulo integral de administración de contabilidad única generada de todos los procesos administrativos.
SAGU Financiero: Control de Requisiciones, Solicitudes y Apoyos	Submódulo para control de los requerimientos de bienes, apoyos financieros y servicios de las unidades académicas y unidad central.
SAGU Financiero: Presupuestos	Submódulo de administración del presupuesto anual de ingresos y egresos de la UACH
SAGU Financiero: Promep	Submódulo de administración de recursos de los fondos federales a través del PROMEP otorgados por la UACH.
SAGU Financiero: Sap Investigación y Posgrado	Submódulo de administración de recursos de los fondos especiales otorgados a investigadores de la UACH.
SAGU Financiero: Tesorería	Submódulo de control de pagos directos e indirectos, obras, manejo de fondos fijos y convenios federales, liquidaciones a facultades e impresión de cheques correspondientes a la UACH.
SAGU Recursos Humanos	Sistema de administración de recursos humanos
SAUU Centro de Mezclas	Implementado en la Facultad de Medicina, para el control de inventario y generación de mezclas de productos médicos
SAUU Sistema de Administración de Análisis Clínicos	Sistema para administrar las solicitudes de exámenes de análisis clínicos y sus resultados de la Facultad de Ciencias Químicas



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 04	Página : 5 de 8
Fecha de emisión: 24/08/2009	Fecha de Rev.: 20/03/2012 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
SAGU Financiero: Asignación de Vehículos	Control de vehículos de unidad central y registro de asignación de los mismos
Sistema de Administración de Proyectos: Proyectos PIFI	Registro, control y seguimiento de los recursos financieros otorgados por la SEP bajo el esquema PIFI
Suae: Decad Decad	Manejo de aspirantes DECAD, administración de catálogos
Suae: Decad Facultades	Procesos para el registro y control de alumnos que cursan carreras en modalidad DECAD
Suae: Diplomados	Administración de diplomados
Suae: Posgrado	Administración de alumnos con nivel en alguna Especialidad, Maestría, Doctorado o Titulación por Maestría.
Tutorías	Registro y seguimiento de alumnos de licenciatura que tienen asignado a un tutor.
SAUU – Editorial - Control de almacén de libros	Realizar un sistema que permita llevar un control del inventario de libros editados por la UACH, emita veles de salida/entrada y código de barras para el ISBN.
SEGA	<ul style="list-style-type: none"> Administración eficiente oportuna y confiable de la información académica para lograr un seguimiento correcto y exacto del ingreso, reingreso, desarrollo académico, evaluación de los aprendizajes, control del avance escolar, egreso y titulación de los alumnos de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Sentar bases fuertes para la explotación de información para la toma de decisiones y realización de informes para organismos de certificación externos. Estadística y acreditaciones.
SAUU STSUACH Prestaciones contractuales y descuentos de empleados	Controlar la captura de prestaciones contractuales que se presentan a autorización en Secretaría General y Tesorería del personal administrativo sindicalizado, incluyendo la digitalización de la documentación anexa en el sistema de Optistor.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 04	Página : 6 de 8
Fecha de emisión: 24/08/2009	Fecha de Rev.: 20/03/2012 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Web - SEGA	Flexibilidad en el acceso a la información académica para el Control Escolar de Unidad Central y Unidades Académicas, Maestros, Alumnos, Padres o cualquier entidad externa que requiera acceso mediante la utilización de internet.
Web – Carnet Cultural	Sistema de Administración de Eventos de difusión cultural, así como registro de asistencias, liberación, estadísticas y reportes.
Web – Carnet de la Salud	Submódulo de Test Psicológico que los alumnos de nuevo ingreso responden y en base a sus respuestas se determina si necesita atención psicológica o no.
Web - Tutorías	Sistema para evaluar al tutor que tiene asignado el alumno y llenado de la ficha de diagnóstico.
Web – SAP Investigación	Submódulo web de administración de liberación de recursos de los fondos especiales otorgados a investigadores de la UACH.
Web – Seguimiento a titulación	Submódulo para que los alumnos obtengan información acerca del seguimiento de su titulación.
Web – Caja Única	Submódulo externo a través del cual se consultan los costos de los conceptos autorizados en caja única para que sean visibles a través de internet.
Web – Seguimiento a oficios	Sistema de Administración de oficios recibidos y/o emitidos por alguna dependencia.
Web – Intranet DSI	Sistema de administración de ejecutables y archivos de los sistemas de información de escritorio, así como la administración de guardias dentro del Departamento.
Web – Pagos en línea	Submódulo mediante el cual es posible realizar pagos tanto de inscripción como de servicios a través de fichas de depósito o tarjeta de crédito.
Web - COSORE	Submódulo de Internet para consulta de los requerimientos de bienes, apoyos financieros y servicios de las unidades académicas y unidad central.
Web - Requisiciones	Sistema de registro y administración de requisiciones, autorización y cotización de los proveedores.



**Universidad Autónoma
de Chihuahua**

**Coordinación General de
Tecnologías de Información**

Código: DOC 7.2 DSI 04	Página : 7 de 8
Fecha de emisión: 24/08/2009	Fecha de Rev.: 20/03/2012 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

La categorización de las solicitudes de servicio será bajo el siguiente esquema:

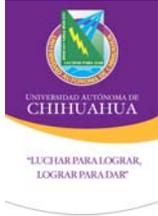
CATEGORIA	DESCRIPCION	TIEMPO DE RESPUESTA
Dudas en el uso de Sistemas de Información	Falta de conocimiento de los usuarios en el uso de los Sistemas de Información, desde acceso, tiempo de respuesta o procesamiento, hasta manipulación de opciones.	16 horas
Errores de código	Errores adjudicados a la mala especificación de código o salidas incorrectas y que por ende pueden o no generar un error de datos o de sistema.	360 horas
Importación y/o Exportación de Datos	Se origina cuando el sistema en uso no contempla todos los reportes que se puedan requerir en un proceso determinado, o es necesario agregar datos de una fuente externa.	160 horas
Mantenimiento de Datos	Se presenta cuando a través del sistema en uso, no es posible manipular los datos requeridos.	160 horas
Modificación a Opciones	Se presenta cuando es necesario modificar opciones ya existentes en los Sistemas de Información.	320 horas
Nuevas Opciones	Desarrollo de nuevos requerimientos de los Sistemas de Información.	320 horas

V. SERVICIOS EXCLUIDOS

Servicios y software comercial, a excepción del Optistor y el Business Objects, que es software que se utilizan para la digitalización de documentos y análisis de información.

VI. INCIDENTES CRITICOS

El personal del Departamento atenderá inmediatamente a cualquier usuario que presente algún problema en períodos laborales críticos y posteriormente cuando el problema se haya solucionado, se procederá a documentar el hallazgo en el SGAUS como solicitud de servicio



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 04	Página : 8 de 8
Fecha de emisión: 24/08/2009	Fecha de Rev.: 20/03/2012 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

Naturaleza del sistema de información en cuanto a períodos críticos de operación:

Naturaleza Académica:

Los períodos críticos son: proceso de aspirantes, inscripciones, cierres de ciclo, preinscripciones en los distintos niveles (Licenciatura, Posgrado, etc.)

Naturaleza Administrativa:

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

Naturaleza Académico/Administrativa:

Los períodos críticos son: proceso de fichas, preinscripciones e inscripciones en los distintos niveles y liquidaciones.

Naturaleza Atención a Usuarios Universitarios

Carnet de la Salud en períodos de inicio de semestre para alumnos de Licenciatura de primer ingreso.

VII. MÉTRICAS DEL SERVICIO

De acuerdo a los indicadores del proceso de Atención a Usuarios, que son monitoreados mensualmente, son las siguientes:

- Solicitudes de servicio terminadas en tiempo y forma mayor al 85% mensual.
- Lograr un nivel 4 de satisfacción en los servicios (sistemas de información) a evaluar según Programa de Evaluación de Servicios.