



Código: DOC 7.2 CNO 03	Página: 1 de 2
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 11/04/2013 Núm. de Rev.: 4
Elaboró: Coordinación de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

I. ÁREA

Coordinación de Normatividad

II. DESCRIPCIÓN

La Coordinación de Normatividad apoya en la determinación de especificaciones técnicas de equipo de cómputo para las Unidades Académicas y administrativas.

III. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Especificaciones	Características técnicas de equipos informáticos (hardware).
Equipo informático	Máquina electrónica, analógica o digital, dotada de una memoria de gran capacidad y de métodos de tratamiento de la información, capaz de resolver problemas matemáticos y lógicos mediante la utilización automática de programas informáticos.
Hardware:	Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.

IV. SERVICIOS PROVISTOS

SERVICIOS DE NORMATIVIDAD

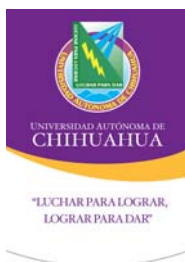
Elaboración de especificaciones técnicas

El servicio está disponible a administrativos y docentes de la UACH que requieran especificaciones técnicas, como requisito para la adquisición de software.

- El tiempo de respuesta es de seis días hábiles, tomando en cuenta la carga de trabajo y el tipo de solicitud que se este atendiendo.

V. SERVICIOS EXCLUIDOS

- Compra de hardware.
- Instalación y soporte del hardware por personal de CNO.



Universidad Autónoma de
Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 CNO 03	Página: 1 de 2
Fecha de emisión: 01/06/2009	Fecha de Rev.: 11/04/2013 Núm. de Rev.: 4
Elaboró: Coordinación de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

POLÍTICAS DE SERVICIO

VI. INCIDENTES CRITICOS

Los servicios del área de Normatividad no forman parte de áreas y/o servicios críticos dentro del quehacer de la Universidad, por lo que serán atendidos en los tiempos de respuesta establecidos para cada servicio y de acuerdo a la fecha de registro de las solicitudes.

VII. 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.