



POLÍTICAS DE SERVICIO

1.0 Área

Departamento de Gestión de Innovación

2.0 Descripción

El Departamento de Gestión de Innovación apoya en la determinación de especificaciones técnicas de equipo de cómputo para las Unidades Académicas y administrativas.

3.0 Servicios provistos

3.1 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 hardware.

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

4.0 Servicios excluidos.

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

5.0 Incidentes críticos

Los servicios del Departamento de Gestión de Innovación 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.

6.0 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.