



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 4
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Sistemas de Información (SI) institucionales en operación desarrollados por el Departamento de Sistemas de Información (DSI).

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Sistemas de Información implementados en las direcciones académicas, administrativas y de planeación, los cuales conforman las herramientas necesarias para el procesamiento de información y la operatividad y toma de decisiones eficiente.

3. COSTOS

NA.

4. SERVICIOS PROVISTOS

- Mantenimiento preventivo de SI.
- Mantenimiento perfectivo de SI.
- Mantenimiento correctivo de SI.
- Mantenimiento adaptativo de SI.
- Análisis e implementación de nuevos SI.

Los sistemas que se encuentran actualmente en operación son:

Sistema	Naturaleza
Proyectos Becarios	Administrativa
Business Objects: Universo BecariosBO	Administrativa
Business Objects: Universo RECHUMBO	Administrativa
Business Objects: Universo RECHUMDH	Administrativa
Business Objects: Universo SAPBO	Administrativa
Business Objects: Universo SUAEB0	Administrativa
Business Objects: Universo SUAEDH	Administrativa
Caja Única: Caja	Administrativa/Académica
Caja Única: Consultas Históricas	Administrativa
Caja Única: Precios UACH	Administrativa/Académica
Control de Asistencias: Administrativo	Administrativa
Control de Asistencias: Checador	Administrativa
Control de Convenios, Contratos y Acuerdos	Administrativa
FOMES: FIUPEA 2001	Administrativa
FOMES: FOMES 2000	Administrativa
FOMES: FOMES 2001	Administrativa
Internet: e-COSORE	Administrativa
Internet: e-Egresados	Académica
Internet: e-NuVe	Administrativa



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 4
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

Internet: e-SUAE	Académica
Internet: Intranet CGTI	Administrativa
Internet: SIIE	Administrativa
OPTISTOR: OPTISTOR Recursos Humanos	Administrativa
PROMEP 97: PROMEP 97	Administrativa
SAGU Financiero: Adquisiciones	Administrativa
SAGU Financiero: Bienes Patrimoniales	Administrativa
SAGU Financiero: Contabilidad	Administrativa
SAGU Financiero: Control de Requisiciones, Solicitudes y Apoyos: Seguimiento de Solicitudes	Administrativa
SAGU Financiero: Control de Requisiciones, Solicitudes y Apoyos: Solicitudes	Administrativa
SAGU Financiero: Presupuestos	Administrativa
SAGU Financiero: Tesorería	Administrativa
Sistema Contable Presupuestal: Control de Requisiciones, Solicitudes y Apoyos (Consultas)	Administrativa
Sistema de Administración de Proyectos: SAP Dirección Administrativa	Administrativa
Sistema de Administración de Proyectos: SAP Responsables y Coordinación de Gestoría y Fortalecimiento Externo	Administrativa
Sistema Universitario de Control de Activos: SUCA 97	Administrativa
SUAE: Consulta de Fichas	Académica
SUAE: Consulta Pagados vs. Inscritos	Académica
SUAE: Consultas de Alumnos	Académica
SUAE: DECAD DECAD	Académica
SUAE: DECAD Facultades	Académica
SUAE: Diplomados	Académica
SUAE: Hora-Clase	Académica
SUAE: Licenciatura Facultades	Académica
SUAE: Licenciatura Unidad Central	Académica
SUAE: Postgrado	Académica
SUAE: Telefónico Licenciatura	Académica
Tutorías: Alumnos	Académica
Tutorías: Coordinadores	Académica
Tutorías: Evaluación	Académica
Tutorías: Tutores	Académica
Recursos Humanos	Administrativa

Liberado

Emitida a: N/A

**COPIA
NO CONTROLADA**



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 4
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

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.
- c. Naturaleza del sistema de información en cuanto periodos críticos de operación.-
Naturaleza académica:
Los períodos críticos son: proceso de aspirantes, inscripciones, cierres de ciclo, preinscripciones en los distintos niveles (Licenciatura, Postgrado, etc.)

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

Naturaleza académica/administrativa:
Los períodos críticos son: proceso de fichas, inscripciones en los distintos niveles y liquidaciones..

6. ALCANCE DEL SERVICIO

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 facultades.
- Dirección Administrativa y sus diferentes departamentos de rectoría.
- Secretarías Administrativas y sus diferentes departamentos en facultades.
- Dirección de Planeación de Rectoría.
- Secretarías de Planeación de Facultades.

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 20:00 hrs.
Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

Las solicitudes de servicio se reciben a través del Departamento de Atención a Usuarios, de la siguiente manera:

Personal: Edificio de Tecnologías de Información planta baja, acceso principal
Teléfono y buzón: (614) 439-1816 y 01800 220 UACH
Fax: (614) 439-1810
Correo electrónico: dau@uach.mx
En el horario de:



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

Código: DOC 7.2 DSI 01	Página : 1 de 4
Fecha de emisión: 23/06/2004	Fecha de Rev.: 29/10/2004 Núm. de Rev: 2
Elaboró: Jefe del Departamento de Sistemas de Información	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs.
Sábados de 8:00 a 13:00 hrs.

Fuera de este horario de atención, domingos y días festivos se recibirán solicitudes de servicio únicamente en el buzón de mensajes y se atenderán al siguiente día hábil.

7. REPORTES DEL SERVICIO

El departamento de Sistemas de Información cuenta con el indicador de "Porcentaje de tiempo dedicado al mantenimiento", el cual se interpreta como la relación del número de horas dedicadas a mantenimiento de sistemas de información y datos sobre el total de horas de atención de solicitudes transferidas por el DAU.

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

5. Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
4. Jefe del Departamento de Sistemas de Información
3. DSI/ UST
2. DAU/ Unidad de Soporte Técnico
1. DAU/ Unidad de Helpdesk

Para aquellas solicitudes de servicio que hayan excedido el tiempo de respuesta deberán ser reprogramadas en la planeación personal del responsable del mantenimiento al SI, y notificar en el SGAU's su estatus adecuado y al usuario.

9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Usuarios:

- Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- Describir la petición al personal de Helpdesk lo más claro posible.
- Verificar el óptimo funcionamiento del SI una vez concluido el servicio solicitado.

Helpdesk:

- Registrar las solicitudes de servicio en el SGAU's según lo indica el procedimiento de atención a usuarios.
- Informar al usuario el status de sus solicitudes de servicio.
- Verificar con el usuario el cierre de la solicitud de servicio en el SGAU's.

Sistemas de Información:

- Atender las solicitudes de servicio que le sean asignadas.
- Verificar con el usuario el óptimo funcionamiento del SI una vez concluido el servicio solicitado.