



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

| | |
|--|--|
| Código: DOC 7.2 DAU 06 | Página : 1 de 4 |
| Fecha de emisión: 08/07/2004 | Fecha de Rev.: 01/11/2006 Núm. de Rev.: 4 |
| Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios | |
| Aprobado por: Coordinador General | |

ACUERDO DE SERVICIO

1. NOMBRE DEL SERVICIO

Atención a Usuarios

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Atención de las solicitudes de servicio ingresadas en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAU's) a través del DAU.

3. COSTOS

De ser necesario, contar con la autorización correspondiente para la adquisición de los bienes necesarios. En el caso de reemplazo de piezas cuya compra se tramite por la CGTI, se hará el cargo contable a la cuenta correspondiente.

4. SERVICIOS PROVISTOS

La CGTI proporciona a la comunidad universitaria servicios de TI en apoyo a las diversas actividades que en el seno de la institución se desarrollan. El Catálogo de Servicios proporciona al usuario una relación puntual y precisa de los diversos servicios que la CGTI brinda, así como de que área o departamento tiene a su cargo la prestación de cada uno de éstos. El Acuerdo de Servicio especifica los términos en los cuales se ofrece cada uno de los servicios incluidos en el catálogo. Ambos documentos están publicados en <http://www.uach.mx/cgti/>.

5. PRIORIDADES DE SOLICITUDES DE SERVICIO

La prioridad será asignada a la solicitud de servicio cuando no sea resuelta con la ayuda de primer nivel, considerando lo siguiente:

- La prioridad es establecida por el personal de Helpdesk al momento de hacer el registro de la solicitud de servicio y de acuerdo al siguiente criterio:
 - Prioridad alta: Servicios de TI de uso crítico.
 - Prioridad mediana: Servicios de Tecnologías de Información cuya operación es vital.
 - Prioridad baja: Servicios de Tecnologías de Información cuya operación no es vital.
- La prioridad puede ser modificada por el usuario, cuando existan más solicitudes ingresadas por el mismo usuario.

6. ALCANCE DEL SERVICIO

Horario de atención a usuarios:



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

| | |
|--|--|
| Código: DOC 7.2 DAU 06 | Página : 1 de 4 |
| Fecha de emisión: 08/07/2004 | Fecha de Rev.: 01/11/2006 Núm. de Rev.: 4 |
| Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios | |
| Aprobado por: Coordinador General | |

ACUERDO DE SERVICIO

JORNADA NORMAL

MEDIOS DE ACCESO

Lunes a viernes de 8:00 a 15:30 hrs. Presencial, Telefónico, Correo Electrónico, Internet, Fax,

GUARDIAS

MEDIOS DE ACCESO

Lunes a viernes de 15:30 a 20:00 hrs. Presencial, Telefónico
Sábados de 8:00 a 13:00 hrs. Telefónico

Las solicitudes de servicio se reciben a través de los siguientes medios:

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

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 usuario podrá solicitar el reporte de las solicitudes de servicio que hayan sido ingresadas en el SGAU's para conocer el status de las mismas.

8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Las solicitudes de servicio serán atendidas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Atención a Usuarios, considerando los tres niveles de resolución:

1. Ayuda de primer nivel:
2. Ayuda de segundo nivel
3. Ayuda de tercer nivel

9. NIVELES DE RESOLUCIÓN EN LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

a. Resolución en Primer Nivel

- i. La solicitud de servicio es resuelta por el personal de Helpdesk durante el primer contacto con el usuario.
- ii. La solicitud de servicio es resuelta por el personal de Helpdesk entre el contacto inicial con el usuario y un segundo contacto que se efectúe por parte del personal de Helpdesk al usuario con la solución del problema.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

| | |
|--|--|
| Código: DOC 7.2 DAU 06 | Página : 1 de 4 |
| Fecha de emisión: 08/07/2004 | Fecha de Rev.: 01/11/2006 Núm. de Rev.: 4 |
| Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios | |
| Aprobado por: Coordinador General | |

ACUERDO DE SERVICIO

b. Resolución en Segundo Nivel

- i. La solicitud de servicio es resuelta durante visitas del personal de Soporte Técnico al lugar de trabajo del usuario.
- ii. La solicitud de servicio es resuelta por medio de contacto telefónico del personal de Soporte Técnico al usuario.

c. Resolución en Tercer Nivel

- i. Por su naturaleza o complejidad, la solicitud de servicio es escalada por el personal de Helpdesk y resuelta por los especialistas de las áreas de Servicios Electrónicos e Internet, Redes y Telecomunicaciones, Sistemas de Información, Seguridad en Cómputo, Coordinación Administrativa y Coordinación de Normatividad.

10. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Se deberán observar y cumplir los tiempos estimados para la solución de cada categoría definida en los acuerdos de servicio correspondientes.

11. MANEJO DE LA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL

El personal de Helpdesk deberá tratar con cortesía y respeto a cada uno de los usuarios que requieran ayuda, asegurándose de responder rápidamente al requerimiento efectuado, de igual forma el usuario debe dirigirse en forma respetuosa al personal de Helpdesk.

12. INFORMACIÓN DEL ESTADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO.

El usuario podrá solicitar el estado de su solicitud de servicio, con el número de referencia correspondiente o podrá consultar directamente en el SGAU's el status de sus solicitudes registradas.

13. PROPIETARIOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.

El personal de Helpdesk y el usuario que registre e inicie la solicitud de servicio, serán considerados los propietarios de dicha solicitud.

14. ACEPTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO.

Cuando sea registrada una solicitud de servicio en el SGAU's, se notificará al usuario por medio de correo electrónico, informándole el número de solicitud y del concepto registrado.

15. CIERRE DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.

Se considera "cerrada" una solicitud de servicio cuando el usuario lo indique en el SGAU's o no realice observaciones después de 72 horas de cerrada la solicitud.



Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de
Tecnologías de Información

| | |
|--|--|
| Código: DOC 7.2 DAU 06 | Página : 1 de 4 |
| Fecha de emisión: 08/07/2004 | Fecha de Rev.: 01/11/2006 Núm. de Rev.: 4 |
| Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios | |
| Aprobado por: Coordinador General | |

ACUERDO DE SERVICIO

16. SUGERENCIAS Y/O QUEJAS.

EL usuario podrá hacer llegar sus comentarios y/o quejas, por medio del buzón físico instalado a un costado de la ventanilla de atención del DAU o a través de la cuenta "buzon.dau.cgti@uach.mx", o verbalmente con cualquier miembro de la CGTI,

17. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Usuarios:

- Observar los lineamientos establecidos en la normatividad de TI (<http://www.uach.mx/cgti/docs/normatividad.pdf>).
- Contribuir a garantizar la integridad de su información, así como la de la plataforma de TI de la Universidad, observando los lineamientos contenidos en la política de seguridad en cómputo del documento citado en el punto anterior.
- Conocer el Catálogo de servicio y los correspondientes acuerdos publicados en: <http://www.uach.mx/cgti/>.
- Dirigir las solicitudes de servicio al personal de Helpdesk del DAU y conservar el número de solicitud asignado, para cualquier aclaración posterior.
- Dar una descripción clara de su solicitud, en términos del Catálogo y del acuerdo de servicio correspondientes.
- Es importante que los usuarios entiendan que el personal de Helpdesk espera colaboración del usuario, proveyendo información o ejecutando las acciones que se le indiquen. Cualquier usuario que rechace apoyar al Helpdesk, deberá entender que su solicitud podrá tomar más tiempo en ser atendida.
- Mostrar disponibilidad para que el personal de la CGTI acuda al sitio y tenga acceso al equipo, instalación, sistema o servicio que está siendo reportado.

Personal de la CGTI.

- Atender a los usuarios con eficacia y de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad de la CGTI.