

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	22/06/2006	8	Pág. 1 de 5

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El presente acuerdo de nivel de servicio entre los departamentos de servicio de la CGTI pretende definir los lineamientos a seguir para la atención a usuarios a través del Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios.

1.0 RESPONSABLES

- 1.1 Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
- 1.2 Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet
- 1.3 Jefe del Departamento de Sistemas de Información
- 1.4 Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
- 1.5 Coordinador de Seguridad en Cómputo
- 1.6 Coordinador General de Tecnologías de Información
- 1.7 Coordinador Administrativo
- 1.8 Coordinador de Normatividad
- 1.9 Coordinador de Proyectos

2.0 REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO

- 2.1 El registro de las solicitudes de servicio a partir de la fecha de emisión del presente acuerdo de nivel de servicio será en el "Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios", localizado en la dirección de Internet: <https://dau.uach.mx/sgaus/>
- 2.2 Para el registro de la solicitud de servicio el personal de Helpdesk debe capturar la información contenida en las secciones de: Datos Principales, Información del usuario, Información del Departamento, descripción y servicio solicitado.

3.0 NIVELES DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

- 3.1 Resolución en Primer Nivel
 - 3.1.1 La solicitud de servicio es resuelta por el personal de Helpdesk durante el primer contacto con el usuario.
 - 3.1.2 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.
- 3.2 Resolución en Segundo Nivel
 - 3.2.1 La solicitud de servicio es resuelta durante visitas del personal de Soporte Técnico al lugar de trabajo del usuario.
 - 3.2.2 La solicitud de servicio es resuelta por medio de contacto telefónico del personal de Soporte Técnico al usuario.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	22/06/2006	8	Pág. 2 de 5

3.3 Resolución en Tercer Nivel

- 3.3.1 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.

4.0 TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 4.1 El Sistema de Gestión para Atención a Usuarios registrará el tiempo total invertido para dar respuesta al usuario por lo que se deberá registrar el tiempo invertido para cada tarea realizada en el seguimiento de la solicitud de servicio.
- 4.2 Se deberán observar y cumplir los tiempos estimados para la solución de cada categoría definida en el Catalogo de Servicios.

5.0 DURACION DE LA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL

- 5.1 El personal de Helpdesk revisará los tiempos de duración para la atención de primer nivel con el propósito de detectar y proponer mejoras en el servicio.

6.0 MANEJO DE LA ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL

- 6.1 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.

7.0 CIERRE DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 7.1 Para asegurar la conformidad del usuario en la atención de las solicitudes de servicio, el SGAU's enviará correo electrónico al momento de terminar la solicitud de servicio, informando al usuario el cierre de la misma, se considera satisfactorio si el usuario no indica lo contrario en el lapso de las 72 horas siguientes.
- 7.2 El usuario podrá calificar el servicio en el SGAU's como satisfactorio o no satisfactorio; en caso de no estar satisfecho con el servicio recibido, se debe analizar y proceder a dar respuesta al usuario a través de los medios pertinentes.
- 7.3 Helpdesk confirma en SGAUS de acuerdo al punto 7.1.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	22/06/2006	8	Pág. 3 de 5

8.0 INFORMACIÓN DE ESTADO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 8.1 En caso de que la solución de una solicitud de servicio tome un considerable tiempo, el personal de Helpdesk deberá contar con la información actualizada de la solicitud de servicio en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios, siendo responsabilidad de la persona que atiende alguna solicitud mantener actualizadas las tareas ejecutadas.
- 8.2 El usuario podrá solicitar el estado de su solicitud de servicio con el número de referencia correspondiente o consultar directamente en el SGAU's.

9.0 PROPIETARIOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 9.1 El personal de Helpdesk será responsable del seguimiento del estado de todas las solicitudes de servicio abiertas.
- 9.2 El personal de Helpdesk y el usuario que registre e inicie la solicitud de servicio respectivamente serán considerados los dueños de la solicitud de servicio.

10.0 CATALOGO DE SERVICIOS

- 10.1 Los servicios que la CGTI ofrece a sus usuarios son los definidos en el Catálogo de servicios; mismos que serán ingresados al SGAUS para su atención correspondiente.

11.0 PRIORIDADES

- 11.1 La prioridad será definida tomando como base los servicios, soluciones y aplicaciones de tecnologías de información considerando la siguiente clasificación:
 - 11.1.1 Alta: Servicios, aplicaciones y soluciones de TI considerados como de uso crítico.
 - 11.1.2 Mediana: Servicios, aplicaciones y soluciones de TI cuya operación es vital.
 - 11.1.3 Baja: Servicios, aplicaciones y soluciones de TI cuya operación no es vital.

12.0 ADMINISTRACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

- 12.1 El personal de Helpdesk y el jefe del Departamento de Atención a Usuarios serán enteramente responsable de la administración y seguimiento de las solicitudes de servicio escaladas a los niveles de resolución de segundo y tercer nivel.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	22/06/2006	8	Pág. 4 de 5

13.0 INFORMES DEL SISTEMA HELPDESK

13.1 El Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios permitirá consultar en línea las estadísticas de acuerdo a la siguiente clasificación:

- 13.1.1 Estadísticas por Tipo de Solicitud
- 13.1.2 Estadísticas por Responsable
- 13.1.3 Estadísticas por Departamento

14.0 ACEPTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

14.1 Cuando sea registrada una solicitud de servicio el sistema asignará un número de referencia que el SGAU's informa al usuario al momento del registro de la solicitud, en ese momento se considera que la solicitud de servicio ha sido ingresada al sistema y servirá al usuario para solicitar y/o consultar informes sobre el estado de su solicitud.

15.0 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE AL DAU

- 15.1 Sólo se atenderán las solicitudes de servicio que queden registradas en el SGAU'S bajo la categoría de soporte al DAU y área solicitada.
- 15.2 Este tipo de solicitudes deberán ser autorizadas por el Jefe del Departamento de Atención a Usuarios y el Jefe o Coordinador del área solicitada.
- 15.3 El Jefe de Departamento o Coordinador de área requerido, será quien designe a la(s) persona(s) que atenderá(n) la solicitud de servicio.

16.0 HORARIO DEL DAU

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

17.0 MEDIOS DE ACCESO AL DAU

Edificio de Tecnologías de Información
Planta baja, acceso principal
Teléfonos y buzón de mensajes: 439-1816 y 01 800 220 UACH
Fax: 439-1810

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información



ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO DAU 01 DOC 7.2 DAU 01			
Elaboró	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios		
Fecha de Emisión.	Fecha de Revisión.	Núm. de Revisión.	No. de Páginas
08/12/2003	22/06/2006	8	Pág. 5 de 5

Correo electrónico: dau@uach.mx
Internet: <https://dau.uach.mx/sgaus>

18.0 ATENCIÓN A RECLAMACIONES

18.1 Ver Procedimiento para atención a reclamaciones [PRO 8.5 DAU 01](#)

19.0 FIRMAS DE CONFORMIDAD

Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	_____
Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet	_____
Jefe del Departamento de Sistemas de Información	_____
Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones	_____
Coordinador de Seguridad en Cómputo	_____
Coordinador Administrativo	_____
Coordinador de Normatividad	_____
Coordinador de Proyectos	_____
Coordinador General	_____

Chihuahua, Chih., al 22 de junio del 2006. *Cambiar de acuerdo a fecha de revisión*

Liberado

Emitido a : N/A

COPIA
NO CONTROLADA