



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DAU 03</b>	Página : <b>1 de 3</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>22/06/2006</b> Núm. de Rev.: <b>6</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### 1. NOMBRE DEL SERVICIO

Instalación y mantenimiento correctivo de Hardware.

#### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Instalación y solución a fallas presentadas en los equipos de cómputo de los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

#### 3. COSTOS

NA.

#### 4. SERVICIOS PROVISTOS

- Instalación de PC o equipo portátil.
- Instalación de PC o equipo portátil nuevo.
- Instalación de impresora local y en red.
- Instalación de dispositivos periféricos: quemador externo, scanner, etc.
- Mantenimiento correctivo a Hardware.
- Trámite de garantía de equipo de cómputo.
- Evaluación de equipo de cómputo
- Actualización de equipos.
- Reacomodo de cableado.

#### 5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

Las solicitudes generadas para cualquiera de los servicios provistos se atenderán considerando lo siguiente:

- a. Se consideran como usuarios críticos debido a la naturaleza de su función en la Universidad Autónoma de Chihuahua a los que a continuación se listan:
  - Usuarios del Sistema de Cajas Únicas
  - Usuarios del Sistema de Recursos Humanos
  - Usuarios del Sistema Contable
- b. Para usuarios de Facultades, Escuelas e Instituto y CRES de la UACH se canalizará la solicitud de servicio al personal responsable del área de sistemas de los centros de cómputo y/o laboratorios para su resolución no siendo responsabilidad del Departamento de Atención a Usuarios la atención y respuesta que se de a estas solicitudes.
- c. Sólo se dará apoyo por parte del personal de Helpdesk y Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios a los responsables del área de sistemas de las Facultades, Escuelas, Instituto y CRES de la UACH cuando éstos hayan agotado los recursos disponibles o así lo requieran para la instalación y solución a fallas de los equipos de cómputo de la UACH.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DAU 03</b>	Página : <b>2 de 3</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>22/06/2006</b> Núm. de Rev.: <b>6</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

## ACUERDO DE SERVICIO

---

### 6. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio de instalación y mantenimiento correctivo de Hardware es responsabilidad del área de Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios con el siguiente horario de atención:  
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 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](mailto:dau@uach.mx)  
Internet: <http://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.

Los tiempos de respuesta varían de acuerdo al servicio solicitado.

#### **DE LA INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO:**

Sólo se instalarán los equipos de cómputo mencionados en el apartado de servicios provistos del presente documento a los usuarios en sus áreas de trabajo dentro de la UACH.

#### **DE LA REPOSICIÓN DE PIEZAS DAÑADAS EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO:**

Para Usuarios de Unidad Central de la UACH y CRES, se hará la solicitud al área de adquisiciones de la UACH a través de la Coordinación Administrativa de la Coordinación General de Tecnologías de Información con cargo a la dependencia que origine la solicitud de servicio.

Para usuarios de Facultades, Escuelas e Instituto de la UACH; el Departamento de Atención a Usuarios sólo apoyará con la descripción de la pieza dañada a reponer cuando se le solicite y el trámite será responsabilidad del área competente en cada Facultad, Escuela, o Instituto.

#### **DE LA GARANTÍA DE EQUIPOS:**

Para equipos que presenten fallas y que cuenten con garantía la Coordinación General de Tecnologías de Información sólo tramitará dichas garantías en los siguientes casos y como a continuación se indica:

##### Computadoras Personales y Laptops.

- Para usuarios de Unidad Central y CRES de la UACH:  
Se recibirá el equipo en el área de soporte técnico del Departamento de Atención a Usuarios; se hará la revisión del mismo con el propósito de diagnosticar la falla y se procederá al trámite con el proveedor correspondiente.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de  
Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DAU 03</b>	Página : <b>3 de 3</b>
Fecha de emisión: <b>11/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>22/06/2006</b> Núm. de Rev.: <b>6</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Atención a Usuarios</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

- Para usuarios de Facultades, Escuelas e Instituto de la UACH será responsabilidad del encargado del área de sistemas llevar a cabo el trámite correspondiente.

Cualquier otro equipo de cómputo adquirido a través de la Coordinación General de Tecnologías como son: impresoras, scanner, equipo de telecomunicaciones, etc. el trámite se hará a través de la Coordinación Administrativa según lo indica la rutina para la reclamación de Garantías, debido a los tiempos de respuesta de nuestros proveedores este tipo de solicitudes podrán concluirse en un período de 4 meses.

#### 7. REPORTE DEL SERVICIO

Número de solicitudes atendidas mensualmente (SGAUS).

#### 8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO

Para aquellas solicitudes de servicio que hayan excedido el tiempo de respuesta se deberán escalar para el registro correspondiente y solución inmediata al Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.

#### 9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

##### Usuarios:

- Dirigir las solicitudes de servicio directamente al personal de Helpdesk del Departamento de Atención a Usuarios.
- Describir la petición o falla al personal de Helpdesk lo más claro posible.
- Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a su completa satisfacción.

##### 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.
- Para fallas en los equipos de cómputo tratar de resolver la falla con la ayuda de primer nivel.
- Verificar con el usuario el cierre de la solicitud de servicio en el SGAU's.

##### Soporte técnico:

- Atender las solicitudes de servicio que le sean asignadas.
- Verificar que la instalación y/o solución a la falla del equipo de cómputo sea a completa satisfacción del usuario.

##### Jefe del Departamento de Atención a Usuarios:

- Atender las solicitudes de servicio que le sean escaladas.
- Registrar y atender las reclamaciones de los usuarios cuando se presenten en cualquiera de los servicios provistos en el presente acuerdo de servicio.