



# Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DSI 01</b>	Página : <b>1 de 5</b>
Fecha de emisión: <b>23/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>13/09/2006</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Sistemas de Información</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

## 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.
- Actualizaciones de Sistemas de Información.
- Instalación de Software Institucional.
- Reconfiguración del Sistema de Información.

Los sistemas que se encuentran actualmente en operación son:

<b>Sistema</b>	<b>Naturaleza</b>
Proyectos Becarios	Administrativa
Business Objects: Universo BecariosBO	Administrativa
Business Objects: Universo Indicadores Financieros	Administrativa
Business Objects: Universo RECHUMBO	Administrativa
Business Objects: Universo SAPBO	Administrativa
Business Objects: Universo SUAEB0	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-BECA	Académica



# Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DSI 01</b>	Página : <b>1 de 5</b>
Fecha de emisión: <b>23/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>13/09/2006</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Sistemas de Información</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

## ACUERDO DE SERVICIO

Internet: e-CARNET	Administrativa
Internet: e-COSORE	Administrativa
Internet: e-Egresados	Académica
Internet: e-NuVe	Administrativa
Internet: e-SUAE	Académica
Internet: Intranet CGTI	Administrativa
Internet: Intranet UACH	Administrativa
Internet: SIIE	Administrativa
OPTISTOR: OPTISTOR Recursos Humanos	Administrativa
OPTISTOR: OPTISTOR Registro Escolar	Académica
PROMEP 97: PROMEP 97	Administrativa
Recursos Humanos (FOX): Consultas nómina	Administrativa
Recursos Humanos (FOX): Sindicatos	Administrativa
SAGU Financiero: Adquisiciones	Administrativa
SAGU Financiero: Bienes Patrimoniales	Administrativa
SAGU Financiero: Conciliación Bancaria	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	Administrativa
SAGU Financiero: Presupuestos	Administrativa
SAGU Financiero: PROMEP	Administrativa
SAGU Financiero: Tesorería	Administrativa
SAGU Recursos Humanos: Dirección Administrativa (Dirección)	Administrativa
SAGU Recursos Humanos: Secretaria General (Rectoría)	Administrativa
SAGU Recursos Humanos: Sindicato de Personal Académico (SPAUACH)	Administrativa
SAGU Recursos Humanos: Sindicato de Trabajadores al Servicio de la UACH (STSAUACH)	Administrativa
SAGU Recursos Humanos: Unidad Central (Recursos Humanos)	Administrativa
SAGU Recursos Humanos: Unidades Académicas (Facultades)	Administrativa
Sistema Contable Presupuestal: Consultas Contables (Versión 16 bits)	Administrativa
Sistema Contable Presupuestal: Control de Requisiciones, Solicitudes y Apoyos (Consultas y Vehículos)	Administrativa
Sistema de Administración de Proyectos: SAP Dirección Administrativa	Administrativa
Sistema de Administración de Proyectos: SAP	Administrativa



# Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DSI 01</b>	Página : <b>1 de 5</b>
Fecha de emisión: <b>23/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>13/09/2006</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Sistemas de Información</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

## ACUERDO DE SERVICIO

Responsables y Coordinación de Gestoría y Fortalecimiento Externo

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: Examen Acreditación Ingles	Académica
SUAE: Histórico de kardex	Académica
SUAE: Hora-Clase	Académica
SUAE: Licenciatura Facultades	Académica
SUAE: Licenciatura Unidad Central	Académica
SUAE: Postgrado	Académica
SUAE: Recepción de documentos	Académica
SUAE: Telefónico Licenciatura	Académica
Tutorías: Alumnos	Académica
Tutorías: Coordinadores	Académica
Tutorías: Evaluación	Académica
Tutorías: Tutores	Académica
Recursos Humanos	Administrativa

### 5. PRIORIDADES DE LLAMADOS

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

- Petición expresa de un usuario descrita en la solicitud de servicio.
- Orden directa del cuerpo de gobierno de la Universidad.
- 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.



## Universidad Autónoma de Chihuahua

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DSI 01</b>	Página : <b>1 de 5</b>
Fecha de emisión: <b>23/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>13/09/2006</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Sistemas de Información</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

### ACUERDO DE SERVICIO

---

#### 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.
- Dirección de Extensión y Difusión y sus diferentes departamentos de rectoría.
- Secretarías de Extensión y Difusión y sus diferentes departamentos en 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](mailto:dau@uach.mx)

En el horario de:  
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.



**Universidad Autónoma de Chihuahua**

Coordinación General de Tecnologías de Información

Código: <b>DOC 7.2 DSI 01</b>	Página : <b>1 de 5</b>
Fecha de emisión: <b>23/06/2004</b>	Fecha de Rev.: <b>13/09/2006</b> Núm. de Rev.: <b>3</b>
Elaboró: <b>Jefe del Departamento de Sistemas de Información</b>	
Aprobado por: <b>Coordinador General</b>	

**ACUERDO DE SERVICIO**

---

**8. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO**

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

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 SGU's su estatus adecuado y al usuario.

**9. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES**

**Usuarios:**

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

**Helpdesk:**

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

**Sistemas de Información:**

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