ACUERDOS Y POLÍTICAS DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS.

1.0 Propósito y alcance.

1.1 **Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que normarán la prestación de los **Servicios de Información Académicos y Administrativos** para los usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) y que lleva a cabo la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI).

1.2 **Alcance.** Las políticas y acuerdos del presente instrumento aplican para otorgar los Servicios que otorga la CGTI de la UACH a través del Departamento de Servicios de Información.

2.0 Definiciones y terminología.

Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Acuerdos y Políticas de Servicio	Es el documento que establece formalmente de manera clara y puntual las condiciones de prestación de los servicios de Tecnologías de Información proporcionado por la Coordinación General de Tecnologías de Información.
Mesa de Servicios	Es la unidad funcional que forma parte del DAU con personal dedicado al manejo responsable de una variedad de solicitudes de los usuarios.
Urgencia	Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema, o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.
Prioridad	Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una incidente, un problema, o un cambio en base a la combinación de Impacto y Urgencia
Solicitud de Servicio	Es una solicitud formal de un usuario a través de cualquiera de los canales de atención autorizados para recibir un servicio que se encuentre contenido en el Catálogo de Servicios Autorizado.
Protección	Conjunto de medidas empleadas para evitar daños o pérdidas de equipo e información.
Salvaguarda	Conjunto de medidas empleadas para brindar seguridad y protección a los equipos e información.
Seguridad	Mantener libre de riesgo el funcionamiento e información de un equipo.
Verificación	Demostrar o comprobar las condiciones o funcionamiento de un equipo, sistema y/o información.
Servicio de Información	Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de bien informático.
Usuario Propietario	Persona definida por el Responsable de la Herramienta que es quien atiende las solicitudes generadas por el(los) usuarios operativos.
Usuario Operativo	Persona que utiliza el servicio de manera cotidiana.

COPIA NO CONTROLADA

3.0 Acuerdos y políticas.

3.1 Generales.

3.1.1 Con objeto de poder garantizar la atención conforme a los acuerdos y políticas de los servicios que proporciona la CGTI, la Mesa de Servicios será el único punto de contacto mediante el cual los usuarios podrán solicitar un servicio nuevo, reportar fallas, quejas y/o sugerencias en el mismo.

3.1.2 De otra manera, cualquier solicitud y/o reporte de falla no realizada a través de la Mesa de Servicios no tiene garantía de cumplimiento en las formas y términos definidos en el presente documento.

3.1.3 A toda solicitud de servicio se le asignará un número de identificador único, el cual se le proporcionará al usuario para su posterior seguimiento.

3.1.4 El servicio no tiene costo directo para el usuario.

3.1.5 El usuario y/o los involucrados podrán en todo momento consultar el estado que guarda una solicitud accediendo a la dirección electrónica http://mesati.uach.mx con el usuario y contraseña de su cuenta de correo institucional de la UACH.

3.1.6 La vigencia de los acuerdos y políticas contenidas en el presente documento deberán ser revisadas y en su caso renovado al menos cada doce

3.2 Canales de atención.

3.2.1 El servicio podrá ser solicitado a través de los canales de atención de la Mesa de Servicios autorizados y vigentes.

3.2.2 La atención telefónica y en ventanilla solo estará disponible en los horarios de atención de la Mesa de Servicios.

3.2.3 En el caso de registrarse una solicitud por medios no presenciales o telefónicos y fuera del horario de atención de la Mesa de Servicios, la solicitud de servicio será atendida al siguiente día hábil, a partir del cual iniciaran los tiempos para el cumplimiento de los acuerdos del servicio.

3.3 Usuarios y/o solicitantes.

3.3.1 El servicio solo se proporciona a usuarios de los Servicios de Información universitarios, los cuales deberán acreditarse como tal mediante su cuenta de correo electrónico institucional de la UACH o bien con el documento que lo acredite como tal.

3.4 Propietario del servicio.

3.4.1 El dueño o propietario de la prestación de este servicio es el Jefe del Departamento de Servicios de Información.

3.5 Tipos de solicitudes.

3.5.1 El usuario podrá realizar los siguientes tipos de solicitudes de este servicio:

3.5.1.1 **Reporte de Falla en los Servicios:** Reporte de fallas en la operación de los mismos.

3.5.1.2 **Solicitud de mantenimiento a los Servicios de Información:** Desarrollo de nuevos requerimientos de los Servicios

COPIA NO CONTROLADA

3.5.1.3 **Queja o inconformidad en el servicio:** Reportar una queja o inconformidad en la atención de una solicitud.

3.5.1.4 **Felicitación, información, aclaración de dudas y/o procedimientos, queja y/o sugerencia:** Cualquier felicitación, duda, y/o sugerencia relacionada con el servicio recibido.

3.6 Solicitudes de servicio.

3.6.1 Al momento de reportar una falla se deberá especificar el nombre del Servicio de Información, el tipo de usuario asignado (administrador, usuarios) y una descripción clara de la falla (capturar la pantalla de error y/o copiar el mensaje de error que le marca el Servicio)

3.6.2 Sólo los usuarios administradores de los Servicios de Información pueden solicitar cambios y/o adecuaciones en los mismos.

3.6.3 Una vez atendida y/o resuelta la solicitud de servicio, se deberá registrar el cierre de la misma conforme al proceso, y al acuerdo y políticas de la Mesa de Servicios.

3.6.4 El seguimiento y notificaciones de las solicitudes de servicio se llevarán a cabo conforme a los acuerdos y políticas de la Mesa de Servicios del Departamento de Atención a Usuarios.

3.7 Identificación, verificación, protección y salvaguarda de equipos e información

3.7.1 El personal del Departamento de Servicios de Información asegura la identificación, verificación, protección y salvaguarda de la información e infraestructura que generan y soportan los servicios en operación a través de mecanismos implementados por el Centro de Datos de la CGTI.

3.8 Tiempos de respuesta.

3.8.1 El horario de atención a un servicio será de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

3.8.2 El tiempo de respuesta a cada solicitud de servicio será en un máximo de 210 horas hábiles a partir de la fecha y hora de recepción, tipo de solicitud, prioridad y horario.

3.8.3 El tiempo para escalar la solicitud de servicio a un analista de segundo nivel es de máximo 10 horas hábiles posteriores al registro de la solicitud.

3.9 Escalamientos de quejas en el servicio.

En el caso de quejas en la atención del servicio o por el no cumplimiento del presente acuerdo y políticas del servicio, el usuario podrá solicitar el escalamiento de su solicitud al Gestor de la Mesa de Servicios, de no recibir una respuesta satisfactoria podrá también solicitar escalar la solicitud al Coordinador de la CGTI.

4.0 Manejo de excepciones.

4.1 Desastres, Urgencias o Solicitudes con Prioridad Crítica: En caso de que se presente una situación de extrema contingencia el Gestor de la Mesa de Servicios consultará y acordará con el Coordinador de la CGTI el proceso alternativo a seguir para dar atención a la solicitud registrada.

4.2 Contingencia o falla de la aplicación de la Mesa de Servicios: En caso de presentarse una falla en el servicio que soporta la operación de la Mesa de servicios, se podrán utilizar los canales de atención alternos y/o llenar de manera manual el formato de solicitud; una vez restaurada la funcionalidad del sistema todas las solicitudes recibidas durante el periodo de falla deberán ser registradas junto con su respectivo cierre correspondiente.

4.3 Solicitudes de servicio no resueltas: En el caso de solicitudes no resueltas conforme a los acuerdos y políticas del servicio, el usuario además de poder solicitar el registro de una queja, podrá

COPIA NO CONTROLADA

solicitar al Gestor de la Mesa de Servicios en coordinación con el Jefe del Departamento de Servicios de Información la resolución de la solicitud brindando una solución alternativa temporal o definitiva.

4.4 **Software para Digitalización de Documentos y Análisis de Información:** El único Software comercial al que se brinda soporte por parte del Departamento de Servicios de Información es el Optistor.

5.0 Responsabilidades.

5.1 Del Usuario Administrador del Servicio de Información.

- **5.1.1** Administración del código del Software/ Aplicación fuente.
- **5.1.2** Capacitación del personal usuario Propietario involucrado, una vez liberado el servicio.
- **5.1.3** Proporcionar soporte especializado de interpretación y operación del Servicio a los usuarios del proceso.
- **5.1.4** Alimentar, evaluar y proponer mejoras y/o cambios del Servicio
- **5.1.5** Solicitar el Servicio de soporte y/o mantenimiento a través a la Mesa de Servicios de la CGTI.
- **5.1.6** Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
- **5.1.7** Tener un conocimiento básico de los servicios de Tecnologías de Información de los cuales hace uso.
- **5.1.8** Responder la encuesta de satisfacción cuando se le solicite.

5.2 De los usuarios de los Servicios de Información.

- **5.2.1** Tener un conocimiento básico de los servicios de Tecnologías de Información de los cuales hace uso.
- **5.2.2** Uso correcto de las opciones del Servicio de que hace uso.
- **5.2.3** Solicitar al usuario administrador del Servicio, el soporte especializado de interpretación y operación del Servicio que hace uso.
- **5.2.4** Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
- **5.2.5** Responder la encuesta de satisfacción cuando se le solicite.

5.3 De los Analistas de Primer Nivel.

- **5.3.1** Recibir, registrar y dar seguimiento hasta su consecución de la solicitud de servicio.
- **5.3.2** Informar los acuerdos y políticas del servicio y el estado de las solicitudes de registradas.
- **5.3.3** Aplicar encuestas de satisfacción cuando se requiera.

5.4 De la unidad de Servicios de Información (desarrollador y Jefe de Unidad).

- **5.4.1** Atender y responder oportunamente las solicitudes de servicio conforme a los presentes acuerdos y políticas.
- **5.4.2** Asegurar el buen manejo y confidencialidad de la información y equipos de los usuarios.
- **5.4.3** Capacitar a los usuarios administradores de los Servicios de Información.
- **5.4.4** Asegurar la disponibilidad del servicio 7*24*365
- **5.4.5** Llevar un control de las versiones del Servicios, que así lo requieran
- **5.4.6** Realizar respaldos periódicos de código e información procesada de los Servicios.

6.0 Restricciones (exclusiones).

- **6.1** Servicio de soporte y/o mantenimiento a Software no desarrollado por personal de la CGTI.
- **6.2** Servicio de soporte y/o mantenimiento a Software Comercial.
- **6.3** Capacitación a usuarios operativos de los Servicios de Información.

7.0 Referencias.

- **7.1** Proceso de Atención a Usuarios
- **7.2** Proceso de Gestión de Incidentes
- **7.3** Proceso de Gestión de Problemas
- **7.4** Procedimiento de Diseño y Desarrollo de Software del Departamento de xxxx

COPIA NO CONTROLADA

7.5 Procedimiento de Respaldo de Información del Departamento de Servicios de Información
7.6 Protocolos de Liberación de Servicios
7.7 Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios
7.8 Portal Mesa de Servicios ubicada en la dirección http://mesati.uach.mx

8.0 Formatos.

8.1 Solicitud de Servicio
8.2 Registro de quejas

9.0 Anexos.

9.1 Listado de Servicios de Información Institucionales en operación

10.0 Vigencia.

Del: 17 de Marzo del 2015.
Al: 17 de Marzo del 2016.

COPIA NO CONTROLADA