



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.: 15/03/2007 Núm. de Rev.: 5
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 a través del Departamento de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Tecnologías de Información relacionadas con el uso de las Tecnologías de Información disponibles en la Universidad Autónoma de Chihuahua

3. COSTOS

Para solicitudes de servicio en los que se requiera reemplazo o instalación de piezas en equipos de cómputo se hará el cargo a la dependencia que origine la solicitud.

4. SERVICIOS PROVISTOS

La CGTI proporciona a la comunidad universitaria servicios de Tecnologías de Información en apoyo a las diversas actividades que en el seno de la institución se desarrollan. Los usuarios pueden consultar el Catálogo de Servicios documento que proporciona al usuario una relación puntual y precisa de los diversos servicios que la CGTI brinda, así como del área que tiene a su cargo la prestación de cada uno de éstos y los Acuerdos de Servicio especifican 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.

Nota: La prioridad de las solicitudes se asigna considerando eventos y usuarios críticos.

6. ALCANCE DEL SERVICIO

Horario de atención a usuarios:

JORNADA NORMAL

Lunes a viernes de 8:00 a 15:30 hrs.

MEDIOS DE ACCESO

Presencial, Telefónico, Correo Electrónico, Internet, Fax,



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.: 15/03/2007 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

GUARDIAS

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

MEDIOS DE ACCESO

Presencial, Telefónico
Telefónico

Medios de recepción de solicitudes de servicio:

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 o en la cuenta de correo electrónico dau@uach.mx y se atenderán al siguiente día hábil.

7. PROCEDIMIENTO DE ESCALAMIENTO Y NIVELES DE RESOLUCIÓN

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 (personal de Helpdesk, Departamento de Atención a Usuarios)
2. Ayuda de segundo nivel (personal de Soporte Técnico del Departamento de Atención a Usuarios)
3. Ayuda de tercer nivel (especialistas de las áreas de Sistemas de Información, Redes y Telecomunicaciones, Servicios Electrónicos e Internet, Seguridad en Cómputo, Normatividad y Coordinación Administrativa)

8. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Se deberán observar y cumplir los tiempos estimados para la solución de cada categoría definida en catálogo y acuerdos de servicio correspondientes; los usuarios pueden consultar las fechas de término de sus solicitudes de servicio en el SGAU's <https://dau.uach.mx/sgaus>, mismas que son generadas al momento del registro en el sistema.

9. 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.

10. INFORMACIÓN DEL ESTADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO.

El usuario podrá solicitar el estado de su solicitud de servicio, con el número de referencia asignado o podrá consultar directamente en el SGAU's <https://dau.uach.mx/sgaus> el status de sus solicitudes de servicio registradas.



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.: 15/03/2007 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

11. 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.

12. 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 descripción de lo solicitado, a fin de asegurar el correcto entendimiento y registro en nuestro sistema.

13. CIERRE DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.

Las solicitudes de servicio cerradas en el SGAU's en cualquiera de los niveles de resolución tendrán un lapso de 72 horas posteriores a la fecha de cierre, para que los usuarios califiquen el servicio recibido como "Satisfactorio" o "No Satisfactorio", en caso de no recibir comentarios se considera cerradas a satisfacción del usuario.

14. SUGERENCIAS Y/O QUEJAS.

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

15. ATENCIÓN A RECLAMACIONES.

Las quejas que los usuarios presenten por servicios y/o productos entregados por personal de la Coordinación General de Tecnologías de Información son registradas en el DAU y se generan un plan de acción al interior de la CGTI con el propósito de evitar recurrencias, debiendo mantener informado al usuario que presentó la queja del seguimiento y atención hasta el cierre de la queja presentada.

16. RESPONSABILIDADES Y LÍMITES

Usuarios:

- 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.
- 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 personal de 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.



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.: 15/03/2007 Núm. de Rev.: 5
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

ACUERDO DE SERVICIO

Personal de la CGTI.

- Atender a los usuarios con cortesía y respeto.
- La atención a solicitudes de servicio debe ser en términos del Procedimiento para Atención a Usuarios, Catálogo y Acuerdos de Servicio.
- Informar a los usuarios del status de sus solicitudes, manteniendo actualizadas las solicitudes registradas en el SGAU's.
- Recibir y atender las quejas presentadas por los usuarios de TI según [PRO 8.5 DAU 01](#).

17. FIRMAS DE CONFORMIDAD

Coordinador General

Jefe del Departamento de Sistemas de Información

Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet

Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones

Jefe del Departamento de Atención a Usuarios

Coordinador de Seguridad en Cómputo

Coordinador de Proyectos

Coordinador de Normatividad

Coordinador Administrativo