



ACUERDOS Y POLÍTICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA.

1.0 Propósito y alcance.

- 1.1 Propósito.** Definir las políticas y los acuerdos de nivel de servicio que normaran la prestación del servicio de **Telefonía** 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 el servicio de **Telefonía** a usuarios de Unidad Central y Unidades Académicas y el cual es proporcionado por el Área de Telefonía del Departamento de Redes y Telecomunicaciones (DRT) de la CGTI.

2.0 Definiciones y terminología.

Cable UTP	Medio físico de transmisión. Cable usado regularmente para voz y datos.
Ethernet	Tecnología de red basada en topología estrella.
TCP/IP	Protocolo de control de transmisión/Protocolo de Internet.
Switch de datos	Dispositivo de red situado en la capa 2 del modelo de referencia OSI.
Telefonía IP	Transporta la voz, previamente convertida a datos, entre dos puntos distantes. Esto posibilita utilizar las redes de datos para efectuar las llamadas telefónicas.
Gateway	Un Gateway VoIP o Gateway Voz IP, es un dispositivo de red que ayuda a convertir las llamadas en tiempo real, entre una red IP y la red telefónica pública conmutada.
Mantenimiento Correctivo de Hardware	Reparación de equipo de cómputo en sus componentes físicos.
Mantenimiento Correctivo de Software	Reparación de equipo de cómputo en sus componentes lógicos.
Carrier	Proveedor externo del servicio de telefonía.
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.

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 el servicio de Telefonía, 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 numero 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 meses.

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 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 se proporciona al personal de Unidad Central y Unidades Académicas el cual deberá acreditarse como usuario 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.

El dueño o propietario de la prestación de este servicio es el Administrador de la red de voz del Departamento de redes y telecomunicaciones.

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 fallas en el Servicio**
Reportes de fallas relacionadas con el funcionamiento del Sistema Telefónico Universitario.

3.5.1.2 **Solicitud de Asistencia y Soporte**

Soporte y asistencia para uso de las opciones disponibles del Sistema Telefónico Universitario: desvíos, transferencias, claves de acceso para llamadas de LD/celular, etc.

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 No se proporcionará el servicio a equipo telefónico que no sea propiedad de la UACH.

3.6.2 En el caso de solicitudes de cambio o alta de claves telefónicas deberán ser firmadas por el usuario solicitante y autorizadas y firmadas por el titular encargado de la dependencia.

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 llevaran a cabo conforme a los acuerdos y políticas de la Mesa de Servicios.

3.7 **Tiempos de respuesta.**

3.7.1 El horario para la atención de solicitudes será de acuerdo al horario de la Mesa de Servicios.

3.7.2 El tiempo de respuesta a las solicitudes será en un máximo de 70 horas hábiles a partir de la fecha y hora de recepción, tipo de solicitud, prioridad y horario de servicio.

3.7.3 En caso de requerir el reemplazo del equipo telefónico y/o sus componentes, el personal del unidad de Telefonía apoyará con la descripción del componente o equipo requerido para la adquisición por parte del usuario, en cuyo caso los tiempos de respuesta se detendrán y reiniciarán una vez que se cuente con las partes a reemplazar.

3.8 **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 de servicio.

4.2 **Contingencia o falla de la aplicación de la Mesa de Servicios:** En caso de presentarse una falla en el sistema 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 de servicio; 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 solicitar al Gestor de la Mesa de Servicios en coordinación con el Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones la resolución de la solicitud brindando una solución alternativa temporal o definitiva.

5.0 Responsabilidades.

5.1 Del Usuario.

- 5.1.1 Solicitar el servicio a través a la Mesa de Servicios de la CGTI.
- 5.1.2 Conocer y adherirse a los presentes Acuerdos y Políticas.
- 5.1.3 Tener un conocimiento básico para el uso del Sistema Telefónico.
- 5.1.4 Proporcionar una descripción clara de la falla o petición del servicio.
- 5.1.5 Colaborar con el personal de la Mesa de Servicios y los analistas de segundo nivel para la atención de su solicitud.
- 5.1.6 Disponibilidad para que el personal de la CGTI tenga acceso al equipo o servicio que este siendo reportado cuando así se requiera.
- 5.1.7 Verificar el funcionamiento del servicio al momento de su entrega.
- 5.1.8 Responder la encuesta de satisfacción cuando se le solicite.

5.2 Analistas de primer nivel.

- 5.2.1 Recibir, registrar y dar seguimiento hasta la consecución de la solicitud de servicio.
- 5.2.2 Diagnóstico inicial de fallas.
- 5.2.3 Informar los acuerdos y políticas del servicio y el estado de las solicitudes de registradas.
- 5.2.4 Aplicar encuestas de satisfacción cuando se requiera.

5.3 De la unidad de Telefonía del DRT.

- 5.3.1 Atender y responder oportunamente las solicitudes de servicio conforme a los presentes acuerdos y políticas.
- 5.3.2 Asegurar el buen manejo y confidencialidad de la información (claves telefónicas de LD).
- 5.3.3 Asegurar la disponibilidad del Servicio de Telefonía.

6.0 Restricciones (exclusiones).

- 6.1 Solicitud de servicio a equipo telefónico que no es propiedad o no están bajo resguardo de la UACH.
- 6.2 Solicitudes de garantías de equipo telefónico, el trámite deberá realizarse con la unidad administrativa de la dependencia a la que pertenece el usuario.
- 6.3 Solicitudes de requisiciones de consumibles en el caso de faxes.
- 6.4 Solicitudes de claves telefónicas sin las firmas requeridas.
- 6.5 Solicitudes rechazadas con anterioridad.

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 Acuerdos y Políticas de la Mesa de Servicios
- 7.5 Portal Mesa de Servicios ubicada en la dirección <http://mesati.uach.mx>

8.0 Formatos.

- 8.1 Solicitud de Servicio
- 8.2 Formato de claves de LD
- 8.3 Registro de quejas

9.0 Vigencia.

Del: 18 de Marzo de 2016.

Al: 18 de Marzo de 2017.