



ACUERDO DE SERVICIO ATENCIÓN A USUARIOS

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Atención de las solicitudes de servicio a través del Área de Laboratorios de la Facultad de Contaduría y Administración relacionadas con el uso de las Tecnologías de Información disponibles en la misma Facultad.

2. SERVICIOS PROVISTOS

CIFCA proporciona a la Facultad de Contaduría y Administración servicio de tecnologías de Información en apoyo a las diversas actividades que en el seno de la institución se desarrollan. En el Catálogo de Servicios se proporciona una relación de los diversos servicios que CIFCA brinda, así como del área que tiene a su cargo la prestación de cada uno de estos y los Acuerdos de Servicio especifican los términos en los cuales se ofrece cada uno de los servicios incluidos en el catálogo.

3. 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 del área de laboratorios 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 no 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.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

Horario de atención a usuarios:

JORNADA LABORAL

Lunes a viernes de 7:00 a 21:00 hrs.

Sábados de 7:00 a 14:00 hrs.

MEDIOS DE ACCESO

Presencial, Telefónico, Correo Electrónico

Presencial, Telefónico, Correo Electrónico

Medios de recepción de solicitudes de servicio:

Personal: Edificio de laboratorios de la FCA en el salón 52 de impresiones

Teléfono: ext. 6911

Correo electrónico: fca.soporte@uach.mx

Fuera de este horario de atención, domingos y días festivos se recibirán solicitudes de servicio únicamente en la cuenta de correo electrónico fca.soporte@uach.mx y se atenderá al siguiente día hábil.

5. 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 solución:

- Ayuda de primer nivel (personal de soporte técnico del área de laboratorios)
- Ayuda de segundo nivel (especialistas de las áreas de Taller, Redes y Desarrollo)



ACUERDO DE SERVICIO ATENCIÓN A USUARIOS

6. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Las solicitudes de servicio deberán ser atendidas de la siguiente manera:

- La ayuda de primer nivel contara con no mas de un día hábil, después de ser registrada en el SGAUSCIFCA la orden, para revisar y/o solucionar el problema reportado.
- La ayuda de segundo nivel dispondrá de máximo un día, después de habersele asignado para ir a revisar la orden y con esto poder establecer una fecha de término de solicitud, misma que los usuarios pueden consultar llamando a la ext.. 6911 o personalmente en el salón 52.

7. MANEJO DE LA ATENCION DE PRIMER NIVEL

El personal del área de laboratorios 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 del área de laboratorios.

8. INFORMACION DEL ESTADO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO

El usuario podrá solicitar el estado de su solicitud de servicio, con el número de referencia asignado llamando al 6911 o personalmente en el área de laboratorios en el salón de impresiones.

9. PROPIETARIOS DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

El personal de área de laboratorios y el usuario que registre e inicie la solicitud de servicio, serán considerados los propietarios de dicha solicitud.

10. CIERRE DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Las solicitudes de servicio cerradas en el SGAUSCIFCA 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" al mismo correo, en caso de no recibir comentarios se considera cerradas a satisfacción del usuario.

11. ATENCION A RECLAMACIONES

Las quejas que los usuarios presenten por servicios proporcionados por el personal de CIFCA son registrados en el SGAUSCIFCA y se genera un plan de acción al interior de CIFCA con el propósito de evitar recurrencias, debiendo mantener informado al usuario que presento la queja del seguimiento atención hasta el cierre de la queja presentada.

12. RESPONSABILIDADES Y LIMITES

Usuarios:

- a. Contribuir a garantizar la integridad de su información, así como la de la plataforma de TI de la FCA.
- b. Dirigir las solicitudes de servicio al personal del área de laboratorios y conservar el numero de solicitud asignado, para cualquier aclaración posterior.
- c. Dar una descripción clara de su solicitud
- d. Es importante que los usuarios entiendan que el personal del área de laboratorios espera colaboración del usuario proveyendo información o ejecutando las acciones que se le indiquen. Cualquier usuario que rechace apoyar al personal del área de laboratorios deberá entender que su solicitud podrá tomar mas tiempo en ser atendida.
- e. Mostrar disponibilidad para que el personal de CIFCA acuda al sitio y tenga acceso al quipo, instalación, sistema o servicio que esta siendo reportado.

COPIA
NO CONTROLADA



ACUERDO DE SERVICIO ATENCIÓN A USUARIOS



Personal de CIFCA:

- a. Atender a los usuarios con cortesía y respeto
- b. La atención a solicitudes de servicio debe ser en términos del Procedimiento para atención a Usuarios, Catalogo y Acuerdos de Servicio.
- c. Informar a los usuarios del status de sus solicitudes, manteniendo actualizadas las solicitudes registradas en el SGAUSCIFCA.
- d. Recibir y atender las quejas presentadas por los usuarios de TI según P 8.5 JL 01

Elaboró: Jefe (a) de Laboratorios	
Aprobó: Jefe(a) de CIFCA	
Fecha de Revisión:	07/08/2007