



Descripción:	Atender solicitudes de Mantenimiento de Equipo de Cómputo que se brindan a la comunidad universitaria en la región Xalapa.		
Características:	Revisión de equipos de cómputo propiedad de la Institución, que presenten: - Comportamiento anormal posiblemente causado por: - Falla en la operación del Sistema operativo o de Ofimática - Formateo e instalación de software institucional: - Por daño o afectación del Sistema Operativo por comportamiento anómalo (Malware, Adware, etc.)		
Dirigido a:	Personal de la Universidad Veracruzana que por sus funciones en entidades académicas y dependencias, haga uso de equipo de cómputo (escritorio y portátil) propiedad de la universidad veracruzana y que además no cuenten con personal de apoyo técnico.		
Requisitos:	Se deberá apegar al procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo publicado en el portal https://www.uv.mx/dgti/normatividad-universitaria-y-de-ti/		
Medio de solicitud:	La solicitud podrá realizarse a través de: Oficio, Herramienta para la Gestión de Servicios, Hermes o correo electrónico institucional.		
Canales de entrega:	Se proporcionará en: - En la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.		
Horario de atención:	Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas. A excepción de los días marcados en el calendario oficial de la UV del personal de confianza, como no laborables.		
Tiempo de respuesta:		Unidad Central	Fuera de Unidad Central
	Equipo de cómputo	48 hrs	Sujeto a Agenda
	Cabe mencionar que las solicitudes fuera de unidad central serán únicamente cuando el área usuaria justifique el servicio in sitio; los gastos de traslado del personal de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios, serán a cargo de la dependencia solicitante. Cualquier asesoría, podrá se atendida vía telefónica o correo electrónico institucional.		
Responsable(s):	Oficina de Atención Técnica a Usuarios (OATU)		
Correo electrónico:	mesadeservicios@uv.mx		
Teléfono:	(228) 8 42 17 00 Ext. 11502,11506,11529,11510		
Sitio Web:	https://servicios.uv.mx		
Dirección:	Lomas del Estadio S/N, Edificio E, planta baja		
Servicios Relacionados:	Todos los servicios de Tecnologías de la Información		

Histórico de Revisiones			
No. de revisión	Fecha de Revisión	Sección	Descripción de la revisión o modificación
1	06/03/2023	Control de versiones	Se agrega Vo. Bo. del director de la DGTI
2	12/03/2024	Horario de atención, Versión	Cambio de laborales a laborables, ajuste de número de versión

Control de Versiones			
Código	Versión de Autorización	Entrada en Vigor	Versión
S/ID	12-mar-24	13-mar-24	3.0 Público

Creado por		Vo. Bo.
 Alberto Mesa Huerta	 María Dacia González Cruz	
Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuario	Directora General de Tecnología de Información	

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.