



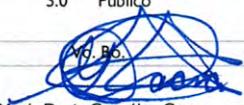
**Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana**  
**Cédula de Servicio**  
**Mantenimiento de Equipo de Cómputo**

Fecha de elaboración: 17/marzo/2023

<b>Descripción:</b>	Atender solicitudes de Mantenimiento de Equipo de Cómputo que se brindan a la comunidad universitaria en la región Xalapa.		
<b>Características:</b>	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 Offimática - Formateo e instalación de software institucional: - Por daño o afectación del Sistema Operativo por comportamiento anómalo (Malware, Adware, etc.)		
<b>Dirigido a:</b>	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.		
<b>Requisitos:</b>	Se deberá apegar al procedimiento de Gestión de Incidentes publicado en el portal <a href="https://www.uv.mx/dgti/normatividad-universitaria-y-de-till/">https://www.uv.mx/dgti/normatividad-universitaria-y-de-till/</a>		
<b>Medio de solicitud:</b>	La solicitud podrá realizarse a través de: Oficio, Herramienta para la Gestión de Servicios, Hermes o correo electrónico institucional.		
<b>Canales de entrega:</b>	Se proporcionará en: - En la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.		
<b>Horario de atención:</b>	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 laborales.		
<b>Tiempo de respuesta:</b>		Unidad Central	Fuera de Unidad Central
	Equipo de cómputo	48 hrs	Sujeto a Agenda
	<b>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.</b> <b>Cualquier asesoría, podrá se atendida via telefónica o correo electrónico institucional.</b>		
<b>Responsable(s):</b>	Oficina de Atención Técnica a Usuarios (OATU)		
<b>Correo electrónico:</b>	mesadeservicios@uv.mx		
<b>Teléfono:</b>	(228) 8 42 17 00 Ext. 11502,11506,11529,11510		
<b>Sitio Web:</b>	<a href="https://servicios.uv.mx">https://servicios.uv.mx</a>		
<b>Dirección:</b>	Lomas del Estadio S/N, Edificio E, planta baja		
<b>Servicios Relacionados:</b>	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	3/6/2023	Control de versiones	Se agrega Vo. Bo. del director de la DGTI

Control de Versiones			
Código	Vesión de Autorización	Entrada en Vigor	Versión
S/ID	6-Mar-23	10-Mar-23	3.0 Público

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