



**Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana**  
**Cédula de Servicio**  
**Gestión de Incidentes**

Fecha de actualización: 12/marzo/2024

<b>Descripción:</b>	Atender los incidentes de los servicios de tecnología de información y comunicación institucionales que se brindan a la comunidad Universitaria en la región Xalapa. Entendiéndose como incidente, cualquier evento que causa o puede causar una interrupción o reducción de la calidad del servicio.		
<b>Características:</b>	Revisión de equipos de cómputo propiedad de la Institución, que presenten: - Comportamiento anormal posiblemente causado por: - Falta de actualización de algún software. - Falta de actualizaciones críticas del sistema operativo - Instalación de programas no autorizados - Reconfiguración en sitio de equipos de cómputo respecto a: - Iconos de acceso y preferencias para el Sistema Integral de Información Universitaria - Reinstalación de algún software autorizado con licenciamiento. - Reconfiguración de periféricos como: impresoras, escáner, discos duros externos, multifuncionales, etc. - 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 las tecnologías de información 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/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/">https://www.uv.mx/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/</a> En caso de que se presente alguna situación adversa que afecte la operación normal de los procedimientos, consultar el plan de contingencia de Atención Técnica Usuarios publicado en el portal <a href="https://www.uv.mx/dgti/normatividad-universitaria-y-de-ti/">https://www.uv.mx/dgti/normatividad-universitaria-y-de-ti/</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 a través: -Vía telefónica -Remoto -En sitio		
<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 laborables.		
<b>Tiempo de respuesta:</b>		Unidad Central	
		Fuera de Unidad Central	
	Equipo de cómputo	2 Hrs	Sujeto a Agenda
	Configuración del acceso al SIU	1 Hr	4 Hrs
	Impresoras y periféricos	2 Hrs	Sujeto a Agenda
	Comportamiento anómalo (Código malicioso)	2 Hrs	Sujeto a Agenda
	<b>Cabe mencionar que el tiempo de solución, queda sujeto a la complejidad del incidente.</b>		
	<b>Cualquier asesoría, podrá se atendida vía telefónica o correo electrónico institucional.</b>		
<b>Responsable(s):</b>	Oficina de Atención Técnica a Usuarios (OATU)		
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:mesadeservicios@uv.mx">mesadeservicios@uv.mx</a>		
<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		




**Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana**  
**Cédula de Servicio**  
**Gestión de Incidentes**

Fecha de actualización: 12/marzo/2024

Histórico de Revisiones			
No. de revisión	Fecha de Revisión	Sección	Descripción de la revisión o modificación
1	09-Sept-19	Encabezados	Se agrega encabezado a la cédula del servicio, logo de flor de lis y fecha de elaboración de la cédula
		Sitio Web	Se cambió URL <a href="http://www.uv.mx/servicios">www.uv.mx/servicios</a> por <a href="https://servicios.uv.mx">https://servicios.uv.mx</a>
2	11/10/2019	Requisitos	Cambio de URL en requisitos
3	24/04/2020	Requisitos	Se agrega referencia de plan de Contingencia
4	11/05/2022	Encabezados	Fecha de actualización
5	06/03/2023	control de versiones	Se agrega Vo.Bo. del director de DGTI
6	08/05/2023	control de versiones	Se cambia Vo.Bo. del director de DGTI por Autoriza
7	12/03/2024	Horario de atención	Cambio de laborales a laborables
8	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	9.0 Público

Creado por	Autoriza
 Alberto Mesa Huerta Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuario	 María Patricia González Cruz 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.