



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

Fecha de actualización: 17/marzo/2023

|                                |   |                |                         |
|--------------------------------|---|----------------|-------------------------|
| <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:<br>- Comportamiento anormal posiblemente causado por:<br>- Falta de actualización de algún software.<br>- Falta de actualizaciones críticas del sistema operativo<br>- Instalación de programas no autorizados<br>- Reconfiguración en sitio de equipos de cómputo respecto a:<br>- Iconos de acceso y preferencias para el Sistema Integral de Información Universitaria<br>- Reinstalación de algún software autorizado con licenciamiento.<br>- Reconfiguración de periféricos como: impresoras, escáner, discos duros externos, multifuncionales, etc.<br>- 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<br><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><br>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<br><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:<br>-Vía telefónica<br>-Remoto<br>-En sitio   |                |                         |
| <b>Horario de atención:</b>    | Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.<br>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   | 2 Hrs          | Sujeto a Agenda         |
|                                | Configuración del acceso al SIIU  | 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. 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>     | 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               | 09-Sept-19        | Encabezados<br>Sitio Web | Se agrega encabezado a la cédula del servicio, logo de flor de lis y fecha de elaboración de la cédula<br>Se cambió URL <b>www.uv.mx/servicios</b> por <b>https://servicios.uv.mx</b> |
| 2               | 10/11/2019        | Requisitos               | Cambio de URL en requisitos   |
| 3               | 4/24/2020         | Requisitos               | Se agrega referencia de plan de Contingencia  |
| 4               | 5/11/2022         | Encabezados              | Fecha de actualización  |
| 5               | 3/6/2023          | control de versiones     | Se agrega Vo.Bo. del director de DGTI   |

**Control de Versiones**

| Código | Vesión de Autorización | Entrada en Vigor | Versión     |
|--------|------------------------|------------------|-------------|
| S/ID   | 6-Mar-23               | 10-Mar-23        | 5.0 Público |

Creado por

  
Alberto Mesa Huerta

Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuario

Va. Bo.

  
María Dacia González Cruz

Directora General de Tecnología de Información