



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

Fecha de actualización: 11/mayo/2022

Descripción:	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.		
Características:	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.)		
Dirigido a:	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.		
Requisitos:	Se deberá apegar al procedimiento de Gestión de Incidentes publicado en el portal https://www.uv.mx/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/ 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 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 a través: -Vía telefónica -Remoto -En sitio		
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 laborales.		
Tiempo de respuesta:		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
	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.		
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

af

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 www.uv.mx/servicios por https://servicios.uv.mx
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

Control de Versiones

Código	Versión de Autorización	Entrada en Vigor	Versión
S/ID	11-may-22	13-may-22	4.0 Público

Creado por	Autorizado por
<p align="center">Alberto Mesa Huerta  Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuario</p>	<p align="center">  María Dacia González Cruz Directora de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información</p>