



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Salidas No Conformes

Id. SGCUV-GE-F-26

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	11	05	2023

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

No.	Salida no conforme	Identificación	Control	Acción que se tomaría si se detecta antes de la entrega	Acción que se tomaría si se detecta después de la entrega	Responsable de realizar las acciones	¿Puede darse la aceptación bajo concesión?	Responsable de revisar y liberar la SNC
1	El equipo no es atendido de acuerdo a al procedimiento correspondiente o conforme a los requisitos establecidos en la cédula del servicio.	Cuando se entrega el equipo al usuario.	Se controla re-abriendo el folio en la herramienta de gestión de servicios.	Verificar la solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo con el analista de atención técnica y el jefe de oficina de atención a usuarios, para corregir el servicio.	Una vez que el usuario re-abre el folio de la solicitud de servicio, en la herramienta para la gestión de servicios, se procede a contactarlo para realizar las correcciones pertinentes.	Analista de Atención Técnica.	No.	Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.

Lic. Alberto Mesa Huerta
Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios

Propone

Mtra. María Dacia González Cruz
Directora General de Tecnología de Información

Autoriza