



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
	07	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
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 a usuarios y el jefe de oficina de Servicios Tecnológicos, 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 a usuarios.	No.	Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos


 Lic. Alberto Mesa Huerta
 Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos


 Mtro. Rafael Gómez Quezada
 Director de Servicios Informáticos Administrativos

Propone

Autoriza

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.