



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Salidas No Conformes

Id. SGCUV-GE-F-26

Fecha de actualización	Día	Mes	Año
	30	05	2022

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 Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

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	Solicitud de dictamen técnico atendido erróneamente.	Cuando se entrega el equipo con dictamen al usuario.	Re-abriendo el folio en la herramienta de gestión de servicios.	Verificar dictamen 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.
2	Solicitud de dictamen técnico atendido fuera del tiempo establecido en la cédula y procedimiento del servicio.	Se monitorean las solicitudes escaladas por tiempo de solución.	Con la herramienta de gestión de servicios.	Verificar con el analista de atención técnica y el jefe de oficina de atención técnica a usuarios, las causas del no cumplimiento.	Se escala con otro analista de atención técnica, para darle atención a la solicitud. Sensibilizar al analista responsable de la salida no conforme e indagar el origen del retraso para tomar acciones en consecuencia.	Administrador de la Herramienta de gestión de servicios.	No.	Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana


Salidas No Conformes

Id. SGCUV-GE-F-26

Fecha de actualización	Día	Mes	Año
	30	05	2022

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 Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

3	Solicitud de dictamen técnico atendida, incumpliendo las normas de conducta y ética institucional.	Evidencia fotográfica, al recibir, extraer piezas.	Documentando en la herramienta de gestión de servicios y entregando el dictamen del equipo.	Se verifica con el analista que tiene a cargo el servicio y se procede al levantamiento de acta por falta administrativa.	Se valida el servicio con el analista que realizó el dictamen y se detecta alguna falta se procede al levantamiento de acta por falta administrativa. De lo contrario se aclara con el usuario.	Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.	No.	Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
---	--	--	---	---	---	--	-----	--


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

Propone


 María Dacia González Cruz
 Directora Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información

Autoriza