



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
	07	02	2025

<b>Entidad Académica o Dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.
<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
<b>Proceso Nivel 2:</b>	
<b>Proceso Nivel 3:</b>	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	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 a usuarios y el jefe de oficina de Atención 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.
2	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 a usuarios y el jefe de oficina de Atención de Servicios Tecnológicos, las causas del no cumplimiento.	Se escala con otro analista de atención a usuarios, 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 Centro de Servicios.	No.	Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.

*Handwritten signature/initials in blue ink.*



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
	07	02	2025

<b>Entidad Académica o Dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.
<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
<b>Proceso Nivel 2:</b>	
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

3	Dictamen técnico atendido, 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 Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	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.