



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Salidas no conformes

SGCUV-GE-F-26

Fecha de elaboración o actualización	Día	Mes	Año
	19	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica
Proceso Nivel 1:	Gestión de servicios de Tecnologías de la Información
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Gestión de cuentas institucionales

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 proceso que realizará las acciones	¿Puede darse la aceptación bajo concesión?	Responsable de revisar y liberar la SNC
1	No se atiende la solicitud en el tiempo establecido.	A través de una notificación de parte del usuario requiriendo el estado de la solicitud y mediante la validación en la bitácora.	Bitácora de Gestión de Cuentas Institucionales	Atender la solicitud e informar al usuario.	Mayor supervisión de los tiempos de recepción y atención en la bitácora.	Administrador de servicio	Si	Jefe de Departamento
2	Salida de datos incorrecta (cuenta, contraseña o datos del usuario).	Mediante la notificación del usuario.	Informar vía correo electrónico al personal responsable de gestión de cuentas.	Realizar la corrección en la cuenta e informar al usuario.	Reforzar la validación de datos en el Sparh (Reportes a Excel), así como el tratamiento de la información que se ingresa durante el proceso de gestión de cuenta.	Administrador de servicio	No	Jefe de Departamento

Mtro. Daniel Zúñiga Andrade
Jefe de Departamento de Arquitectura y Servicios de Red


Propone

Mtro. Hector Bonola Virues
Director de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica


Autoriza

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