



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana


Salidas no conformes

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 Gestión de Incidentes

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 atención de incidente atendido incorrectamente.	El usuario informa que no ha sido solucionado su reporte.	Se le da seguimiento atendándose y documentando en la Herramienta para la gestión de servicios.	Al concluir la atención del incidente, se verifica con el técnico, que inconvenientes se le presentaron para la solución del incidente y se retroalimenta con todo el equipo.	Reabrir el folio del servicio en la Herramienta para la gestión de servicios y atenderlo.	Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.	No	Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
2	Solicitud de atención de incidente atendido de forma no oportuna.	Durante el seguimiento del registro de reportes	En la Herramienta para la gestión de servicios, se muestran los servicios que no se han atendido, de acuerdo al tiempo establecido.	Se informa, vía correo electrónico institucional, a las áreas y técnicos responsables de la atención.	Continuar monitoreando los servicios pendientes. Sensibilizar al analista responsable de la salida no conforme e indagar el origen del retraso para tomar acciones en consecuencia.	Administrador de la Herramienta para la gestión de servicios.	Si	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 de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información

Autoriza