



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
	11	05	2023

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. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de acceso al SIIU

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	Configuración en Servidor de archivos y de permiso asignado erróneamente.	Cuando el usuario reporta que no puede acceder a los permisos solicitados a su cuenta de acceso al Sistema Integral de Información Universitaria.	Por medio de la herramienta de gestión de servicios y correo electrónico.	Se verifica con el Analista de Atención Técnica, si cuenta con la información completa para la creación de la cuenta y si no, se contacta con el analista de la USIU para su atención.	La USIU verifica con el usuario la correcta asignación de permisos.	Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria. Oficina de Atención Técnica a Usuarios.	No.	Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria. Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
2	Acceso derivado de asignación de clases erróneas.	Cuando el usuario reporta que los permisos que necesita no están actualizados (asignados) en su cuenta de acceso al Sistema Integral de Información Universitaria o reporte de parte de la Unidad del SIIU por actualización de permisos erróneo.	Por medio de la herramienta de gestión de servicios y correo electrónico.	El analista de la USIU, valida que los permisos otorgados al usuario sean los correctos, si se requiere algún ajuste, se solicita a la OATU de acuerdo al procedimiento, si hay error de algunas de las dos áreas, se documenta y revisa.	La USIU verifica con el usuario la correcta asignación de permisos.	Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria. Oficina de Atención Técnica a Usuarios.	No.	Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria. 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
	11	05	2023

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. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de acceso al SIIU

3	Servicio no atendido oportunamente.	Cuando el usuario reporta que no se le ha entregado su cuenta de acceso al Sistema Integral de Información Universitaria de acuerdo a los tiempos establecidos en la cédula de servicio.	Por medio de la herramienta de gestión de servicios y correo electrónico.	Se verifica con el Analista de Atención Técnica, si cuenta con la información completa para la creación de la cuenta y si no, se contacta con el analista de la USIIU para su atención.	La USIIU verifica con el usuario la correcta asignación de permisos.	Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria. Oficina de Atención Técnica a Usuarios.	No.	Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria. Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
4	Acceso al SIIU atendido incumpliendo las normas de conducta y ética institucional.	Cuando el usuario detecta actividad sospechosa en el Sistema Integral de Información Universitaria con su cuenta de acceso.	Por medio de la herramienta de gestión de servicios y correo electrónico.	Se verifica con el analista de atención técnica a usuarios que la cuenta se envió cifrada y se realiza cambio de contraseña nuevamente.	La oficina de atención técnica se coordina con el usuario para el cambio de contraseña cifrada.	Oficina de Atención Técnica a Usuarios.	No.	Oficina de Atención Técnica a Usuarios.


Propone
Lic. Alberto Mesa Huerta
Jefe de Oficina de Atención
Técnica a Usuarios


Propone
Mtro. Gustavo Manuel Balderas Rosas
Director Unidad del Sistema Integral de
Información Universitaria


Autoriza
Mtra. María Dacia González Cruz
Directora General de Tecnología de
Información


Autoriza
Mtra. Norma Angelina Lagunes López
Encargada Dirección de Planeación
Institucional