



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
	05	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Institucional de Información.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de acceso al SIU

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 USII para su atención.	La USII verifica con el usuario la correcta asignación de permisos.	Unidad del Sistema Institucional de Información. Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	No.	Unidad del Sistema Institucional de Información. Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.
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 SIU por actualización de permisos erróneo.	Por medio de la herramienta de gestión de servicios y correo electrónico.	El analista de la USII, valida que los permisos otorgados al usuario sean los correctos, si se requiere algún ajuste, se solicita a la OAST de acuerdo al procedimiento, si hay error de algunas de las dos áreas, se documenta y revisa.	La USII verifica con el usuario la correcta asignación de permisos.	Unidad del Sistema Institucional de Información. Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	No.	Unidad del Sistema Institucional de Información. Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.



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
	05	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Institucional de Información.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
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 USII para su atención.	La USII verifica con el usuario la correcta asignación de permisos.	Unidad del Sistema Institucional de Información. Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	No.	Unidad del Sistema Institucional de Información. Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.
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 de Servicios Tecnológicos se coordina con el usuario para el cambio de contraseña cifrada.	Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	No.	Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos


Propone
Lic. Alberto Mesa Huerta
Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos


Propone
LSCA. Angélica Báez Rocher
Directora de la Unidad del Sistema Institucional de Información


Autoriza
Mtro. Rafael Gómez Quezada
Director de Servicios Informáticos Administrativos


Autoriza
Dra. Elisa Calderón Altamirano
Encargada Dirección de Planeación Institucional

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