



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 |
|------------------------|-----|-----|------|
| | 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. 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 | Solicitud de 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 | Solicitud de 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

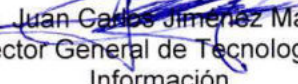
| Fecha de actualización | Día | Mes | Año |
|------------------------|-----|-----|------|
| | 30 | 05 | 2022 |

| | |
|---|---|
| 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. 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 | Solicitud de servicio atendido no 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 | Solicitud de acceso al SIIU atendida 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. |


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

Autoriza


 Mtro. Juan Carlos Jiménez Márquez
 Director General de Tecnología de Información

Autoriza