



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	05	23

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información Región Xalapa
Proceso Nivel 2:	No aplica
Proceso Nivel 3:	Gestión de claves telefónicas

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	Atender la solicitud en un plazo mayor a 5 días hábiles a partir de la generación del folio en la herramienta de gestión de servicios.	Notificación por parte del usuario	Registro en la bitácora de atención de gestión de claves telefónicas.	Notificar vía correo electrónico al usuario el motivo del retraso y la nueva fecha compromiso de entrega.	Atender las solicitudes de manera prioritaria para cumplir los tiempos establecidos de atención.	Administrador y programador del servicio	Si	Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía y Jefe del Departamento de Operación Telefónica
2	Programación y/o asignación de claves incorrectas	Notificación por parte del usuario	Revisión en la gestión de claves telefónicas realizada acorde a la petición del usuario	Notificar al programador del servicio la gestión de claves telefónicas correcta (alta, baja, modificación y o suspensión de la clave telefónica)	Notificar al usuario mediante correo electrónico que se realizará la corrección para atender la gestión de clave telefónica acorde a su solicitud.	Administrador del servicio	No	Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía y Jefe del Departamento de Operación Telefónica
3	Inconsistencias en el funcionamiento de las claves telefónicas	Notificación por parte del usuario	Revisión en la gestión de claves telefónicas realizada acorde a la petición	Notificar al programador del servicio la gestión de cuenta correcta (alta, baja, modificación y o suspensión de la clave telefónica)	Notificar al usuario mediante correo electrónico que se realizará la revisión y corrección para el correcto funcionamiento de la clave telefónica.	Administrador y programador del servicio	No	Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía y Jefe del Departamento de Operación Telefónica



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	05	23


Entidad Académica o Dependencia:	Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información Región Xalapa
Proceso Nivel 2:	No aplica
Proceso Nivel 3:	Gestión de claves telefónicas

			del usuario					
--	--	--	-------------	--	--	--	--	--


 Mtra. Erika Graciela Hernández Aldama
 Jefa del Departamento de Administración de
 Servicios de Telefonía


 Mtro. Javier Cano Delgado
 Jefe del Departamento de Operación
 Telefónica

Propone


 M. en C. Patsy Lilliana Sánchez Flores
 Directora de Extensión de Servicios
 Tecnológicos

Autoriza