

	<b>Instrucción de Trabajo</b>		Página 1 de 1
	<b>Mantenimiento Correctivo a Equipo y/o Infraestructura Tecnológica</b>		CÓDIGO: INDTI003
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información.		Revisión: A	Fecha: 16 - 04 - 2018

### 1. Propósito

Proporcionar el servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipo y/o Infraestructura Tecnológica.

### 2. Alcance

Equipo e Infraestructura Tecnológica de la Universidad Tecnológica de Salamanca.

### 3. Actividades

Paso	Actividad	Descripción
3.1	Solicitud de servicio a través de Correo Electrónico.	<p><b>Encabezado:</b> El usuario deberá hacer la solicitud a través de su cuenta de correo electrónico dirigida al Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información, ubicando el asunto como "Mantenimiento Correctivo"</p> <p><b>Asunto:</b> Mantenimiento correctivo</p> <p><b>Cuerpo del mensaje:</b> Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar el detalle del servicio que requiere y enviarlo.</p>
3.2	Revisión de Solicitud.	Se revisa la solicitud, se asigna a personal del Departamento de Tecnologías de la Información para su atención y se le da seguimiento, de acuerdo a la cantidad de trabajo y prioridad de la solicitud.
3.3	Diagnostico.	Se realiza un diagnostico minucioso, para determinar si puede ser reparado, esto se informará vía correo electrónico.
3.4	Reparación.	<p>Si es reparado, se notificará al término de la actividad al solicitante.</p> <p>Si no es reparable, se procede a realizar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza un respaldo de la información (si es el caso y esto es posible).</li> <li>2. Se procede a restaurar o formatear e instalar sus paquetes necesarios.</li> <li>3. En caso de que la falla sea en una pieza del equipo, de tener garantía, el área se pone en contacto con el proveedor para el remplazo de la pieza, o de ser necesario realiza el proceso de la compra, y una vez adquirida e instalada la pieza se finaliza la actividad.</li> </ol>
3.5	Cierre de Solicitud.	Se responde al correo, explicando el proceso realizado, la entrega del equipo en sitio y puesta en marcha.

**Nota:** Es muy importante recalcar la importancia del Mantenimiento Preventivo en los equipos, ya que en ocasiones es prácticamente imposible, el rescatar la información de equipos que están dañados.

Fecha de 1ª. Liberación:				16 - 04 - 2018	
Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe de Departamento de Tecnologías de la Información	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector