



Instrucción de Trabajo

Página 1 de 1

Mantenimiento Correctivo

CÓDIGO: INDTI003

Emite: Departamento de Tecnologías de la Información

Revisión: B

Fecha: 20-04-2022

1. Propósito

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

2. Alcance

Equipo e Infraestructura Tecnológica de la Institución.

3. Actividades

Paso	Actividad	Descripción
3.1	Solicitud de servicio a través de ticket	Encabezado: El usuario deberá hacer la solicitud a través de su cuenta de correo Institucional en la plataforma de ticket. Asunto: Mantenimiento (laptop, equipo de escritorio, teléfono y/o respaldo extraordinario) Cuerpo del mensaje: Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar las fallas del equipo, si es el caso, adjuntar fotografías.
3.2	Revisión de Solicitud	Se revisa el ticket, se asigna a un encargado del proceso y se le da seguimiento cambiando el status del ticket a en progreso , de acuerdo con la cantidad de trabajo y prioridad de la solicitud.
3.3	Diagnóstico	Se realiza un diagnóstico minucioso, para determinar las fallas encontradas: <ul style="list-style-type: none">✓ Reparable, por medio del ticket se notifica los materiales que se deben comprar.✓ No reparable, esto se informará a través del ticket, dando por terminado el servicio, instruyendo al usuario con el siguiente proceso a seguir (Compras y/o Servicios Materiales).
3.4	Reparación	Si es reparado se notificará al término de la actividad al solicitante. Si no es reparado se procede a realizar las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none">1. Se realiza un respaldo de la información (si es el caso y este es posible).2. Se procede a restaurar o formatear.3. En caso de que la falla sea en una pieza del equipo, de tener garantía, el usuario responsable del equipo deberá seguir el proceso que marque la garantía, una vez adquirida la pieza se continua con el proceso y se finaliza la actividad.4. Respaldo extraordinario, este se lleva a cabo cuando un Administrativo o personal de Recursos Humanos lo solicita.
3.5	Cierre de Solicitud	Una vez que se realiza el servicio, el estatus del ticket cambiará a resuelto y se da por concluido el servicio.

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 1era. Liberación: 18-04-2018

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Departamento de T.I.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Encargado de Rectoría
----------	---	---------	--	---------	---