	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 1 DE 5
	Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Software de Tecnologías de la Información		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: A	Fecha: 16-04-2018

1. Propósito

Realizar mantenimiento al software, equipos e infraestructura tecnológica de la Universidad Tecnológica de Salamanca para ofrecer un funcionamiento óptimo de los recursos y proporcionar disponibilidad y confiabilidad en los procesos.

Se elabora una agenda electrónica para la programación de las actividades, éstas se llevarán a cabo de manera cuatrimestral, se hará del conocimiento de las áreas a través de correo electrónico para llevar a cabo el proceso en tiempo y forma.

REQUERIMIENTO: ISO 9001:2015: 6.1, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 8.1

2. Alcance

Este procedimiento aplica al personal del Departamento de Tecnologías de la Información encargado del Mantenimiento de TI, que se encuentra dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Salamanca.

3. Responsabilidad y autoridad



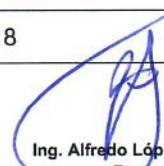
Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Usuarios administrativos y docentes de la Universidad Tecnológica de Salamanca	Reportar y/o solicitar el servicio de mantenimiento.	Validar y autorizar el servicio de mantenimiento.
Departamento de Tecnologías de la Información	Es el responsable de proveer el servicio con la finalidad de mantener el equipo y la infraestructura tecnológica en óptimas condiciones.	Validar y autorizar que el equipo o infraestructura tecnológica siga en funcionamiento en el área o deberá ser retirado para su reparación o sustitución.


4. Procedimiento

4.1 Entradas y Salidas

Entradas

Insumo	Origen
Solicitud de servicio de mantenimiento	Usuarios administrativos y docentes de la Universidad Tecnológica de Salamanca
Instrucción de trabajo de mantenimiento (INDTI002, INDTI003, INDTI004, INDTI005, INDTI006, INDTI007)	Departamento de Tecnologías de la Información

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 2 DE 5
	Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Software de Tecnologías de la Información		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: A	Fecha: 16-04-2018

Salidas

Servicio o Producto	Destino
Reparación o sustitución de equipo o infraestructura tecnológica	Usuarios administrativos y docentes de la Universidad Tecnológica de Salamanca

4.2 Identificación y Trazabilidad

Identificación

Correo electrónico, identificando remitente, fecha y hora.



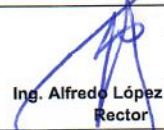
Trazabilidad


El Departamento de Tecnologías de la Información atenderá la solicitud vía correo electrónico y se responderá con la programación a través de reunión, actividad, o tarea dentro del proveedor de calendarios en turno (Outlook o Gmail). Con esto se identifica la trazabilidad del servicio y el tiempo de duración del mismo.

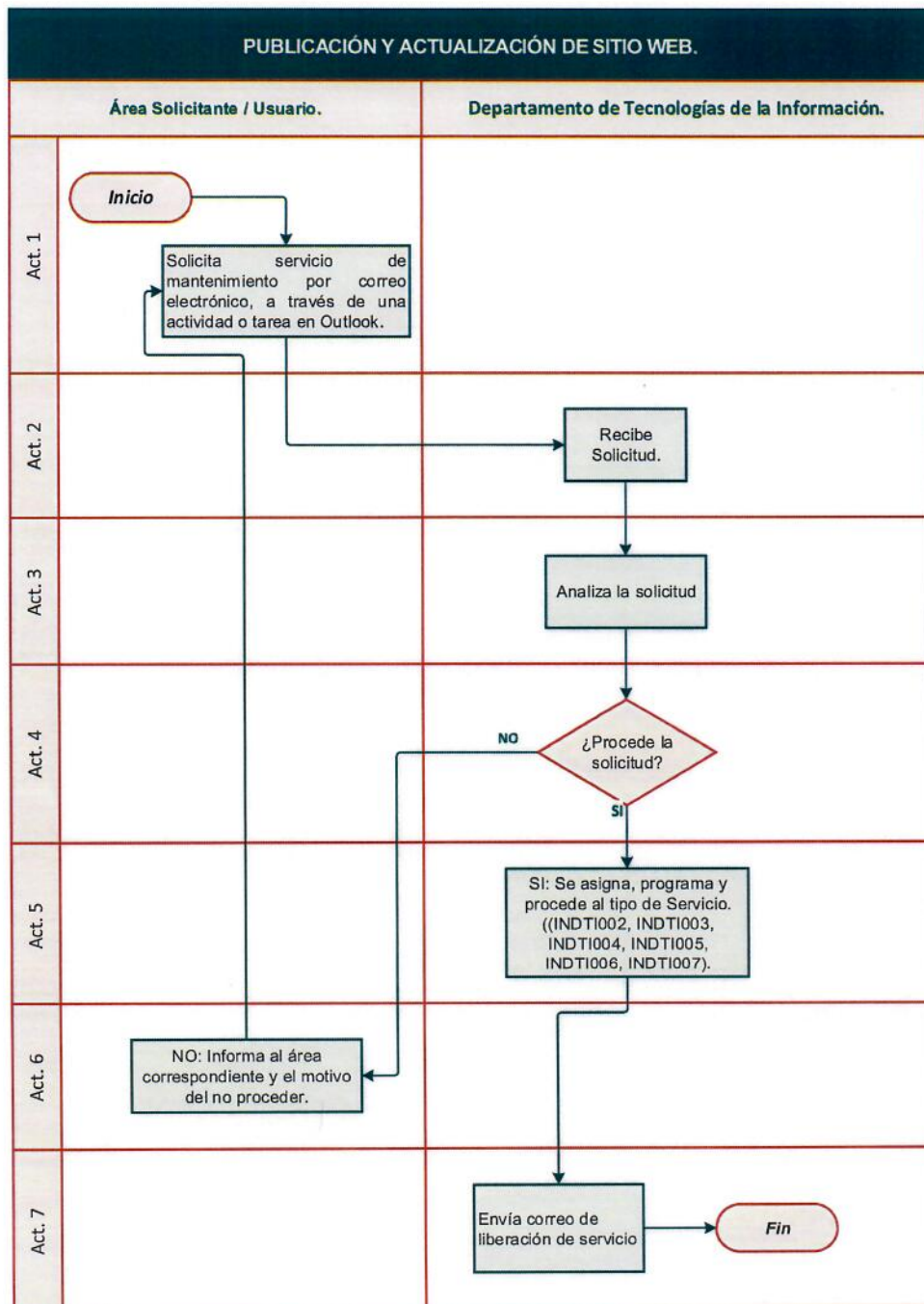
4.3 Propiedad del Cliente

Equipo asignado al usuario para mantenimiento.


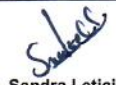
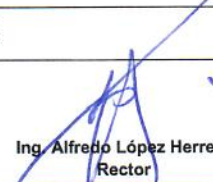
4.4 Diagrama de flujo.


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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 3 DE 5
	Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Software de Tecnologías de la Información		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: A	Fecha: 16-04-2018



4.5 Proceso

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 4 DE 5
	Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Software de Tecnologías de la Información		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: A	Fecha: 16-04-2018

No.	Responsable	Actividad	Documento (evidencia)
1	Área Solicitante o Usuario	Solicita servicio de mantenimiento por correo electrónico, a través de una actividad o tarea en Outlook.	Correo electrónico
2	Departamento de Tecnologías de la Información	Recibe la solicitud.	Correo electrónico
3		Analiza la solicitud.	
4		¿Procede la solicitud?	
5		SI: Se asigna, programa y procede al tipo de Servicio. (INDTI002, INDTI003, INDTI004, INDTI005, INDTI006, INDTI007).	
6		NO: Informa al área correspondiente y se explica el motivo.	
7		Envía correo de liberación de servicio TERMINA PROCEDIMIENTO	Correo electrónico

4.6 Indicadores de desempeño MA

$$\frac{\text{Numero Anual de Servicios} \times 100}{\text{Numero Anual de Solicitudes}} = \% \text{ de Atencio de Servicios}$$

5. Vocabulario y siglas



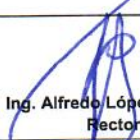
Término	Definición
Servicio	Toda actividad en atención a las áreas o usuarios
Correo electrónico	Es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos


6. Anexos

"No hay anexos".

7. Cambios




Revisión: A

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA 5 DE 5
	Mantenimiento de Infraestructura, Equipos y Software de Tecnologías de la Información		CÓDIGO: PDDTI002
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: A	Fecha: 16-04-2018

8. Referencias

Código	Documento
MCSGC001	Manual de calidad
INDTI002	Mantenimiento Preventivo – Instrucción de trabajo
INDTI003	Mantenimiento Correctivo – Instrucción de trabajo
INDTI004	Respaldo SGC – Instrucción de trabajo
INDTI005	Conectividad – Instrucción de trabajo
INDTI006	Mantenimiento Software – Instrucción de trabajo
INDTI007	Respaldo de correo electrónico – Instrucción de trabajo

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