

 Universidad Tecnológica de Salamanca <small>Trascendiendo a la Vanguardia Educativa</small>	Instrucción de Trabajo		Página 1 de 1
	Mantenimiento de Software		CÓDIGO: INDTI006
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: D	Fecha: 12-03-2024

1. Propósito

Instalación, Actualización, Adecuación y/o Desarrollar de Software para el óptimo proceso en el desempeño de las áreas y máximo aprovechamiento de las herramientas de trabajo.

2. Alcance

Aplica para todas las áreas de la Institución que lo requieran.

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: Software Cuerpo del mensaje: Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar el detalle del servicio que requiere.
3.2	Análisis	Se analiza el tipo de servicio a realizar: <ol style="list-style-type: none"> Instalación, se revisa que la Institución cuente con la licencia del software solicitado, de lo contrario, se procede a buscar su versión gratuita, un software libre o uno a fin al solicitado. Actualización, una vez que se cuente con la licencia, se procede a la desinstalación de la versión anterior y posteriormente se instala el software actual. Adecuación, esta sucede cuando se requiere una modificación para el software existente. Desarrollo, se hace el levantamiento de requerimientos en base a una metodología de software. Se da seguimiento, de acuerdo con la cantidad de trabajo y prioridad de la solicitud y capacidad del Dpto. de TI si aplica a estas.
3.3	Cierre	Una vez que se realiza el servicio, el estatus del ticket cambiará a resuelto y se da por concluido el servicio.

4. Indicadores

Indicador:	Meta:
$\frac{\text{Solicitudes de Mantenimiento de Software al Cuatrimestre}}{\text{Solicitudes Recibidas al Cuatrimestre}} \times 100\%$	EPREC001 Objetivos e Indicadores de Calidad VIGENTE

Nota: Es muy importante recalcar la importancia del Mantenimiento de Software, pues constantemente se quedan almacenados muchos archivos basura, eso causa lentitud en el equipo y el uso considerable espacio en el disco duro o memoria RAM con procesos innecesarios, esto provoca que el disco duro se fragmente y hay que desfragmentarlo.

Fecha de 2ª. Liberación:					
Elaboró:	M en T.I. Luis Alberto Torres Castro Jefe de Mantenimiento de I.T.	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad	Aprobó:	M.D.D. Carlos Martín Mireles Ibarra Encargado del despacho de Rectoría de UTS