 <small>Universidad Tecnológica de Salamanca</small> <small>Trascendiendo a la Vanguardia Educativa</small>	Instrucción de Trabajo		Página 1 de 2
	Mantenimiento Correctivo		CÓDIGO: INDTI003
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: C	Fecha: 12-03-2024

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	<p>Encabezado: El usuario deberá hacer la solicitud a través de su cuenta de correo Institucional en la plataforma de ticket.</p> <p>Asunto: Mantenimiento (laptop, equipo de escritorio, teléfono y/o respaldo extraordinario)</p> <p>Cuerpo del mensaje: Dentro del cuerpo del mensaje, el usuario deberá especificar las fallas del equipo, si es el caso, adjuntar fotografías.</p>
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	<p>Se realiza un diagnóstico minucioso, para determinar las fallas encontradas:</p> <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	<p>Si es reparado se notificará al término de la actividad al solicitante. Si no es reparado se procede a realizar las siguientes actividades:</p> <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.

Fecha de 3ª. Liberación:					
Elaboró:	M en T.I. Luis Alberto Torres Carreón Jefe de Departamento de T.I.	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

	Instrucción de Trabajo		Página 2 de 2
	Mantenimiento Correctivo		CÓDIGO: INDTI003
Emite: Departamento de Tecnologías de la Información		Revisión: C	Fecha: 12-03-2024

4. Indicadores

Indicador:	Meta:
$\frac{\text{Número de Mantenimientos Correctivos Realizados en Cuatrimestre}}{\text{Número de Mantenimiento Correctivos Solicitados en Cuatrimestre}} \times 100\%$	EPREC001 Objetivos e Indicadores de Calidad VIGENTE

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 3ª. Liberación:					
Elaboró:	M en T.I. Luis Alberto Toranzo Carro Jefe de Departamento de T.I.	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