



Instrucción de Trabajo

Página 1 de 1

Mantenimiento de Software

CÓDIGO: INDTI006

Emite: Departamento de Tecnologías de la Información

Revisión: B

Fecha: 20-04-2022

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: a) 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. b) 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. c) Adecuación, esta sucede cuando se requiere una modificación para el software existente. d) 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 éstas.
3.3	Cierre	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 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 1era. Liberación: 18-04-2018

Elaboró:	MTI. Luis Alberto Torres Castro Jefe del 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
----------	---	---------	---	---------	--