

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

No	USUARIO	SERVICIOS GENERALES	SOPORTE TÉCNICO	DESCRIPCION	DOCUMENTO	REGISTRO
1	Identifica una falla o solicita un servicio a quien corresponda			Soporte Técnico: Solicitud a través del Sistema de peticiones la atención a alguna falla ocurrida en el equipo informático. Servicios Generales: Lo reporta con el personal autorizado por medio disponible.	Soporte Técnico: Sistema de peticiones.	Soporte Técnico: Sistema de peticiones.
2	¿Físico o Infraestructura?			Dependiendo del tipo de infraestructura se procede y del tipo de mantenimiento que se necesita		
3	Informático	Se identifica el problema		Servicios Generales recibe el reporte de fallas, analiza las fallas y verifica si es necesario la contratación de personal externo		Bitacora de Mantenimiento
4		¿Se resuelve de manera		En caso de necesitar mano de obra especializada, se comunica con el técnico externo y se programa la visita para que resuelva la falla.		
5	No	Asigna a una persona para que resuelva la falla		Asigna al personal operativo de Servicios Generales que resuelva el problema		
6	Si	¿Falla resuelta?		¿Se resolvió la falla o servicio?		Bitacora de Mantenimiento
7	No	Determina las razones por las que no fue resuelta la falla		Determina las razones por las que no fue resuelta la falla y verifica las competencias del personal para incluir la capacitación necesaria para dichas fallas y asigna a otra persona hasta que la falla esté resuelta		Reasignación de la solicitud en sistema OTRS
8	Si	Se canaliza a un externo		Se solicita el apoyo de un externo para la resolución del problema y se le da seguimiento hasta que queda resuelto por un externo.		Bitacora de Mantenimiento
9		Firma de conclusión del trabajo		Firma la bitacora		Bitacora de Mantenimiento
10		Registro de la solicitud		Registro de la Solicitud en el Sistema de Peticiones (http://148.202.167.51/otsr/index.pl)	Sistema de Peticiones (http://148.202.167.51/otsr/index.pl)	Sistema de Peticiones (http://148.202.167.51/otsr/index.pl)
11		El personal calificado evalúa si el daño es de software o de hardware		El personal calificado acude al lugar y evalúa si la falla es de software o hardware.		
12		Si	Tiene solución inmediata	Evaluá si la falla puede solucionarse en el momento, si es así, la corrige.		Sistema de Peticiones (http://148.202.167.51/otsr/index.pl)

13		<p>No</p> <p>Realiza un diagnóstico para localizar la falla</p>	Después de que el software este correcto en el equipo, se lleva a cabo un diagnóstico en el hardware para localizar la falla.		
14		<p>Si</p> <p>Se tienen los componentes</p>	El personal calificado retira el equipo y lo lleva al área de Soporte para su reparación, una vez identificada la falla en el hardware, verifica la disponibilidad de los componentes para la reparación.	Se cierra la solicitud en sistema y se envía encuesta de satisfacción al usuario	
15		<p>No</p> <p>Se le notifica al usuario el tiempo estimado de reparación</p>	Se le notifica al usuario el tiempo estimado de reparación. Se verifica la posibilidad de préstamo de un equipo, conforme a los equipos que tiene en resguardo la Coordinación de Soporte		
16		<p>Si</p> <p>Se tiene algún equipo disponible</p>	Si hay equipo disponible para préstamo el usuario es informado verbalmente.		
17		<p>No</p> <p>Informa al usuario</p>	Le informa al usuario por medio disponible, que no se cuenta con equipo para préstamo.		
18		<p>Informar al usuario e instalar el equipo de préstamo.</p>	El técnico instala el equipo de préstamo, recordando al usuario el tiempo estimado de reparación de su propio equipo.	Constancia de préstamo de equipo	Sistema de Peticiones y Constancia de préstamo de equipo
19		<p>Solicitar el software o hardware para reparar el equipo del usuario</p>	El técnico asignado solicita al Coordinador de Soporte Técnico el material (software y/o hardware) necesario para reparar la falla.		
20		<p>Solucionar el incidente en el equipo del usuario</p>	Se repara el equipo del usuario, se instala y configura en su lugar de trabajo, en su caso, se retira el equipo prestado.		
21		<p>Se registra el cierre de la solicitud.</p>	Cierra el ticket en el sistema de peticiones y mandar por correo electrónico la encuesta de "Satisfacción en el Servicio"	Encuesta de Satisfacción en el Servicio	Sistema de peticiones y Encuesta de Satisfacción en el Servicio"
22		<p>1</p> <p>Fin</p>			

Código: PRGR-01; Revisión: 6; Fecha: 30/06/2014