

MANTENIMIENTO CORRECTIVO						
No	USUARIO	SERVICIOS GENERALES	SOPORTE TÉCNICO	DESCRIPCION	DOCUMENTO	REGISTRO
1	Identifica una falla o solicita un servicios a quien corresponda			<b>Soporte Técnico:</b> Solicita a través del Sistema de peticiones la atención a alguna falla ocurrida en el equipo informatico. <b>Servicios Generales:</b> Lo reporta con el personal autorizado por medio disponible.	<b>Soporte Técnico:</b> Sistema de peticiones.	<b>Soporte Técnico:</b> Sistema de peticiones.
2	¿Físico o infraestructura?			Dependiendo del tipo infraestructura se procede y del tipo de mantenimiento que se necesita		
3		Se identifica el problema		<b>Servicios Generales</b> 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		Asigna a una persona para que resuelva la falla		Asigna al personal operativo de Servicios Generales que resuelva el problema		
6		¿Falla resuelta?		¿Se resolvió la falla o servicio?		Bitacora de Mantenimiento
7		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 este resuelta		Reasignación de la solicitud en sistema OTRS
8		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 concluido el trabajo		Firma la bitacora		Bitacora de Mantenimiento
10		Registro de la solicitud		Registro de la Solicitud en el Sistema de Peticiones	Sistema de Peticiones ( <a href="http://148.202.167.51/otrs/index.pl">http://148.202.167.51/otrs/index.pl</a> )	Sistema de Peticiones ( <a href="http://148.202.167.51/otrs/index.pl">http://148.202.167.51/otrs/index.pl</a> )
11		El personal calificado evalúa si el daño es de sotfware o de hardware		El personal calificado acude al lugar y evalúa si la falla es de software o hardware.		
12		Tiene solución inmediata		Evalúa si la falla puede solucionarse en el momento, si es así, la corrige.		Sistema de Peticiones ( <a href="http://148.202.167.51/otrs/index.pl">http://148.202.167.51/otrs/index.pl</a> )

