



Nombre del documento: Orden de Trabajo  
(7.1.3, 7.1.4)

|               |                                |                  |
|---------------|--------------------------------|------------------|
| Versión:<br>4 | Código:<br>ITCHINA-REG-7130-02 | Página<br>1 de 2 |
|---------------|--------------------------------|------------------|

|     |                                 |  |
|-----|---------------------------------|--|
| (0) | Recursos Materiales y Servicios |  |
|     | Mantenimiento de Equipo         |  |
|     | Centro de Cómputo               |  |

Folio: (1)

|   |
|---|
| Área Solicitante: (2)   |
| Nombre y Firma del Solicitante: (3)                               |
| Fecha de Elaboración: (4)   |
| Descripción del servicio solicitado o falla a reparar:<br><br>(5) |

VERIFICACIÓN

|  |
|--|
| Verificado por: (6)  |
| Tipo de verificación: (7)      INTERNA <input type="checkbox"/> EXTERNA <input type="checkbox"/> |
| Fecha de la verificación: (8)      Fecha de atención Programada:(9)                              |
| Observaciones del trabajo: (10)  |
| Material a Utilizar: (11)  |

ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO

|                                 |                    |
|---------------------------------|--------------------|
| Realizó:(12)                    | Fecha:(13)         |
| Trabajo Realizado:(14)          |                    |
| Verificado y Liberado por: (15) | Fecha y Firma:(16) |
| Aprobado por:(17)               | Fecha y Firma:(18) |

Encuesta de Servicio

¿Cómo calificas la atención recibida por el Departamento?

|                            |                            |                            |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| EXCELENTE                  | BUENA                      | REGULAR                    | MALA                       | MUY MALA                   |

|          |                     |        |
|----------|---------------------|--------|
| Versión: | Código:             | Página |
| 4        | ITCHINA-REG-7130-02 | 2 de 2 |

INSTRUCTIVO DE LLENADO

| NÚMERO | DESCRIPCIÓN   |
|--------|---|
| 0      | Marcar con una X el Departamento a quien se dirige la solicitud.  |
| 1      | El Departamento Recursos Materiales y/o Servicios y/o Mantenimiento y/o Centro de Cómputo a quien va dirigida la solicitud asignan número de folio consecutivo a las órdenes de trabajo recibidas por parte de las áreas solicitantes iniciando con el Folio 0001.<br>Las folios que correspondan a la realización de los trabajos considerados en el programa de mantenimiento provenientes de la Lista de Verificación de Infraestructura y equipo, deben coincidir con el número de consecutivo de las actividades de mantenimiento a realizar indicadas en el programa de mantenimiento, siendo que a la orden de trabajo que corresponda a la actividad 1 del programa de mantenimiento, se le asignará el folio 0001. |
| 2      | El solicitante anota nombre del área correspondiente, (Dirección, Subdirección, Departamento ó División). La solicitud puede ser llenada por cualquier trabajador de la institución.  |
| 3      | El Jefe del área anota su nombre y firma en la solicitud de mantenimiento.  |
| 4      | El solicitante anota la fecha en la que se elabora y entrega la solicitud en el Departamento al que va dirigida la solicitud  |
| 5      | El solicitante anota la descripción del servicio requerido y la reparación de fallas en los equipos identificadas o requeridas así como su ubicación.   |
| 6      | El departamento de Recursos Materiales y/o Servicios y/o Mantenimiento y/o Centro de Cómputo, asigna a un trabajador para que lleve a cabo la verificación de la solicitud de mantenimiento.  |
| 7      | Realizada la verificación se determina si se puede atender con los recursos humanos con que se cuenta (de manera interna) o contratar a un servicio externo.  |
| 8      | Se anota la fecha de verificación.  |
| 9      | Se programa la fecha en que se espera atender la solicitud, ya sea de manera interna o externa, dependiendo de los recursos disponibles en ese momento.   |
| 10     | Se anotan las observaciones que se consideren pertinentes.  |
| 11     | Se determina el material y/o servicio necesario para poder realizar el mantenimiento y el departamento solicitante levanta la requisición respectiva. Atendida la solicitud se procede a cerrarla llenando el apartado Orden de Trabajo de Mantenimiento, contenido dentro del mismo formato.   |
| 12     | Se anota el nombre de la persona que lleva a cabo el trabajo de mantenimiento.  |
| 13     | Se anota la fecha en que se realiza el mantenimiento.   |
| 14     | Se realiza una descripción detallada del trabajo realizado.   |
| 15     | Anotar el nombre del Jefe del Área que solicito el trabajo y quien verifica, acepta y libera.   |
| 16     | Anotar la fecha y firma del jefe que libera el trabajo.   |
| 17     | Anotar el nombre del Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios y/o Centro de Cómputo según sea el caso, quien aprueba el trabajo liberado.   |
| 18     | Anotar la fecha y firma del Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios y/o Mantenimiento y/o Centro de Cómputo, quien aprueba el trabajo liberado.  |