	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.26.05
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento Correctivo de Software

RESPONSABLE: Profesional Oficina de Sistemas

OBJETIVO: Generar el plan de mantenimiento correctivo software de los equipos de cómputo de la empresa, que garanticen la continuidad de las actividades diarias.

ALCANCE: Todos los procesos de la empresa

INSUMO: Política de recursos informáticos

PRODUCTO: Cumplimiento de las políticas de TI

USUARIOS: Funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE: Es corregir un problema que tiene un software, ya sea de programas o del sistema operativo, se realiza para solucionar fallas operativas de Software. Este tipo de Mantenimiento es la de inspeccionar los equipos y detectar las fallas en su fase inicial, y corregirlas en el momento oportuno para que no presenten problemas al utilizar la computadora.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES: La oficina de sistemas realiza un mantenimiento o limpieza periódica a cada uno de los equipos de cómputo para evitar o prevenir posibles problemas o averías a futuro, y para reducir el deterioro de este.



MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.26.05

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Ultima Modificación
2014-12-19

Versión
01

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Se recibe el informe del problema del equipo para su verificación.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Reporta[Usuario Reporta problema del equipo] </pre>	Profesional Oficina de Sistemas	Base de Datos y Formatos
Se verifica el estado del equipo para su mantenimiento	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Reporta[Usuario Reporta problema del equipo] Reporta --> Garantia{¿Tiene Garantía?} Garantia -- Sí --> Soporte[Comunicar soporte externo (proveedor)] Soporte --> Instrucciones[Seguir instrucciones del proveedor] Instrucciones --> Revisar[Revisar estación de trabajo] Garantia -- No --> Revisar Revisar --> Fin([Fin]) 1a((1a)) --> Revisar 1b((1b)) --> Revisar 1c((1c)) --> Instrucciones </pre>		



MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

Tipo de Documento
Procedimiento

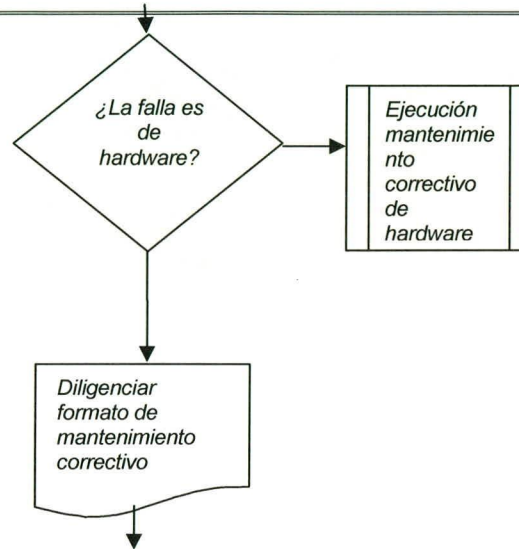
Código
51.26.05

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Ultima Modificación
2014-12-19

Versión
01

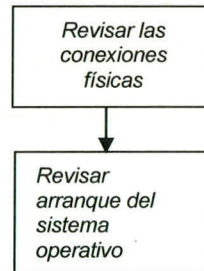
Se lleva a la estación de trabajo se revisa si la falla es de hardware o software para continuar con el procesos correspondiente.



Se realizar el registro para el mantenimiento correctivo de software se revisan las componentes de hardware y las conexiones.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

Consiste en el formateo y reinstalación del sistema operativo y programas necesarios en el equipo, este mantenimiento se realiza en los siguientes casos:



2a

2h

2c



MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

Tipo de Documento
Procedimiento

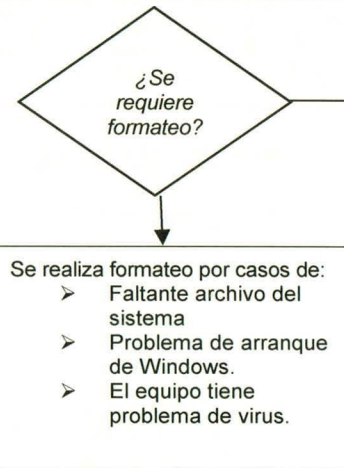
Código
51.26.05

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Ultima Modificación
2014-12-19

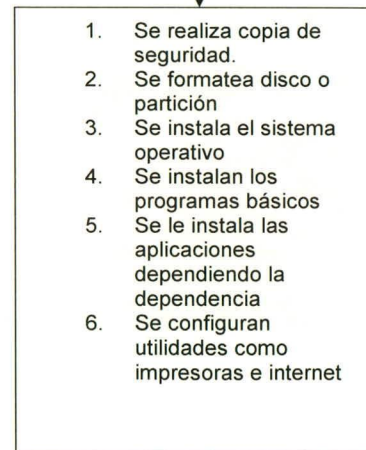
Versión
01

1. cuando se elimina algún archivo indispensable perteneciente al sistema operativo.
2. Cuando por algún motivo presenta algún conflicto el sistema de arranque del PC.
3. Cuando es imposible eliminar un virus, y este está afectando gravemente nuestro sistema.



En el formateo de un equipo se llevan a cabo las siguientes tareas:


1. Se crea una backup o copia de seguridad de los archivos e información importante del equipo, esta backup se almacena en otro equipo.
2. formateamos el disco duro o la partición en la cual instalaremos el sistema operativo.
3. Instalamos el sistema operativo correspondiente, de acuerdo a los recursos de hardware disponibles del equipo.
4. Instalamos programas básicos



3a

3b

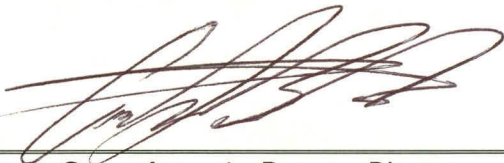
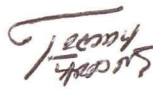

3c

	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.26.05
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 01

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Formato mantenimiento de Computadores

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Cesar Augusto Barrera Riveros Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Aprobación Inicial	Aprobación Inicial	Representante Legal