

	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.26.05
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 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]) --&gt; 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     Garantia{¿Tiene Garantía?} -- Sí --&gt; Soporte[Comunicar soporte externo (proveedor)]     Soporte --&gt; Instrucciones[Seguir instrucciones del proveedor]     Instrucciones --&gt; Revisar[Revisar estación de trabajo]     Garantia -- No --&gt; Revisar     Revisar --&gt; Fin(( ))           </pre>		



## MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

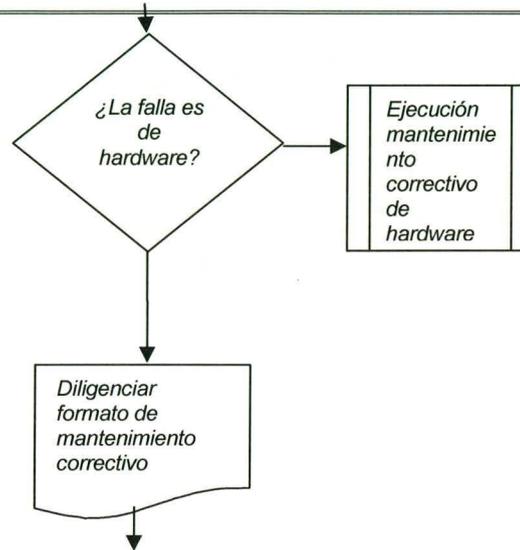
**Código**  
51.26.05

**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.



- Se realiza formateo por casos de:
- Faltante archivo del sistema
  - Problema de arranque de Windows.
  - El equipo tiene problema de virus.

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

1. Se realiza copia de seguridad.
2. Se formatea disco o partición
3. Se instala el sistema operativo
4. Se instalan los programas básicos
5. Se le instala las aplicaciones dependiendo la dependencia
6. Se configuran utilidades como impresoras e internet

3a

3b 3c



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E - E.S.P  
NIT. 844.000.755-4

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

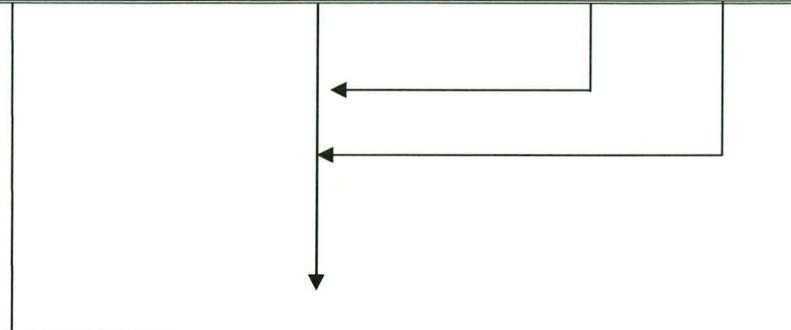
**Código**  
51.26.05

**Fecha de Elaboración**  
2014-12-19

**Fecha Ultima Modificación**  
2014-12-19

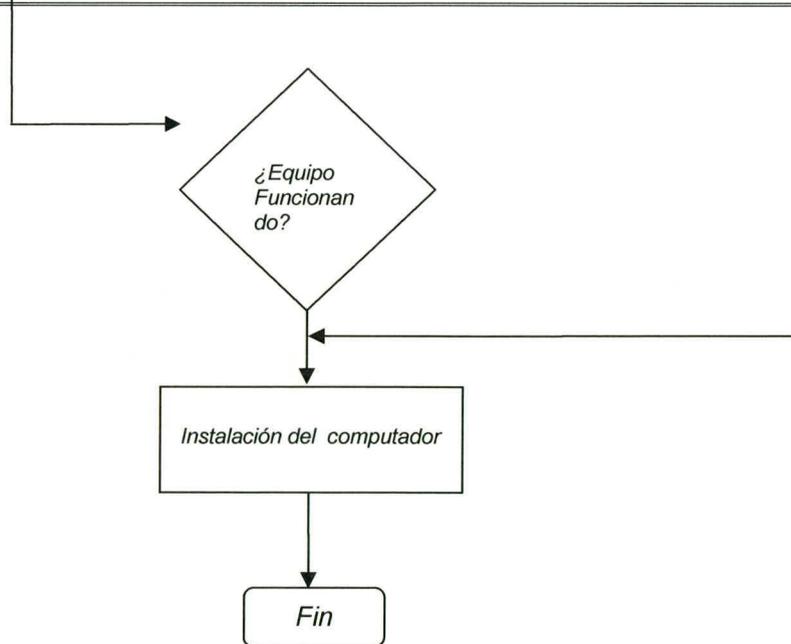
**Versión**  
01

- del equipo como lo son office, adobe Reader, winrar, antivirus, entre otros.
5. Instalamos las aplicaciones o software correspondientes a cada dependencia.
  6. por ultimo configuramos algunas utilidades tales como impresoras, Internet, etc.



Se realiza una prueba del funcionamiento del equipo para verificar su reparación fue exitosa se lleva al puesto de trabajo del funcionario

Se lleva el equipo al funcionario con las correcciones del software para realizar las actividades del usuario

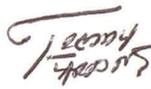


	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE SOFTWARE</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.26.05
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 01

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Formato mantenimiento de Computadores

### 4. APROBACIONES

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

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

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