



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRGT-03

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:
23/02/2018

1. PROCEDIMIENTO

Mantenimiento correctivo de software

2. PROCESO

Gestión TIC

3. OBJETIVO

Aplicar soluciones a los requerimientos originados en las diferentes dependencias por fallas de software, con el fin de estabilizar su funcionamiento, con un nivel de atención eficiente.

4. RESPONSABLE

Ingeniero de Sistemas responsable del proceso.

5. MARCO LEGAL

- Manual de Calidad,
- Norma Fundamental.

6. FORMATOS

- FOGT-05 Formato de solicitud de servicio de mantenimiento de software
- FOGT-06 Formato Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo de software
- FOGT-07 Formato actividad de mantenimiento correctivo de software

7. DEFINICIONES

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Aquel que corrige los defectos en los equipamientos o instalaciones; consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

SOFTWARE: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

8. CONTENIDO:

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir las solicitudes de servicios o reportes de averías para hacer mantenimiento correctivo	Jefe de oficina de acción administrativa	FOGT-05 Solicitud de servicio
Elaborador por:		Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia		Coordinador de calidad	Responsable del proceso gestión TIC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRGT-03

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:
23/02/2018

		Responsable proceso de gestión TIC	
2	Clasificar las solicitudes determinando el área de atención de acuerdo al mantenimiento a realizar, el tiempo de respuesta y la prioridad de atención.	Ingeniero de Sistemas responsable del proceso Gestión TIC	FOGT-06 Formato de Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo de software
3	Valorar la solicitud de mantenimiento correctivo, y realizar el mantenimiento correctivo del software si son de su competencia. Firmar el reporte de la actividad realizada conjuntamente con el funcionario responsable de la administración del software.	Ingeniero de Sistemas responsable del proceso Gestión TIC y funcionario responsable administración del software	FOGT-06 Formato actividad de mantenimiento correctivo de software
4	Reportar o escalar la solicitud de mantenimiento correctivo a la Oficina de Acción administrativa, cuando el requerimiento no está al alcance del área o no pudo ser resuelto; para que adelanten las gestiones que se requieran para atender la solicitud.	Ingeniero de Sistemas responsable del proceso Gestión TIC	FOGT-06 Solicitud de mantenimiento correctivo de software a terceros
5	Realizar las actividades de modificación, borrado, adición o actualización, reinstalación según amerite la falla reportada en el software	Contratista - Proveedor	Especificaciones del contrato u orden de servicio
6	Revisar el cumplimiento de las condiciones previstas en el contrato u orden de servicio para el mantenimiento correctivo de software	Ingeniero de Sistemas responsable del proceso Gestión TIC / Supervisor de contrato	Especificaciones del contrato u orden de servicio, informe de actividades
7	Emitir el resultado de la revisión de cumplimiento de las especificaciones del contrato u orden de servicio		Informe de revisión y/o supervisión

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Contratación, Gestión Administrativa, Gestión TIC.

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Responsable del proceso gestión TIC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRGT-03

Versión: 1.0

Fecha de aprobación:
23/02/2018

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Descripción de cambios realizados
1.0	23/02/2018	Creación del documento

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Coordinador de calidad	Responsable del proceso gestión TIC