



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Código: PRTI-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

### **1. PROCEDIMIENTO:**

Mantenimiento correctivo de software

### **2. PROCESO:**

Tecnología de la información

### **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:**

Profesional Universitario área informática.

### **5. MARCO LEGAL:**

- Manual de Calidad
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- Estrategia Gobierno Digital
- Plan Estratégico

### **FORMATOS:**

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

### **7. DEFINICIONES:**

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.

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

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: PRTI-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

### 8. CONTENIDO:

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Recibir las solicitudes de servicios	Todos los procesos	Solicitud de servicio
2	Realizar la clasificación de las solicitudes determinando el área de atención de acuerdo al mantenimiento a realizar, tiempo de respuesta y prioridad de atención.	Profesional Universitario área informática	Formato de Registro de solicitudes de mantenimiento correctivo de software
3	Valorar la información de solicitud y si es viable de acuerdo a las competencias y alcance del requerimiento realiza el mantenimiento correctivo del software y firma junto con el funcionario responsable de la administración del software la observación sobre la actividad realizada.	Profesional Universitario área informática y funcionario responsable administración del software	Formato actividad de mantenimiento correctivo de software
4	*Si el requerimiento no está al alcance del área o no pudo ser resuelto, se escalará al requerimiento al Contralor para la gestión de contratación de personal externo competente para la labor	Profesional Universitario área informática	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	Profesional Universitario área informática	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	Profesional Universitario área informática	Informe de revisión y/o supervisión

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso



**CONTRALORÍA**  
DEPARTAMENTAL DE BOLÍVAR

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Código: PRTI-03

Versión: 1.0

Fecha Aprobación:  
05/03/2018

### **9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

Adquisición de bienes y servicios, Gestión de la Infraestructura, Tecnología de Información.

### **10. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha de aprobación (dd/mm/aaaa)	Nombre y cargo de quien elaboró	Descripción de cambios realizados

Elaborador por:	Revisor por:	Aprobado por:
Responsable del Proceso y Funcesia	Líder de Calidad	Responsable del Proceso