	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	PR-GT-05
	<b>MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y HARDWARE</b>	<b>VERSIÓN</b>	02
<b>FECHA</b>		03/04/2017	
<b>PÁGINA</b>		1 de 4	
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Sistemas de Información	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

### 1. OBJETIVO

Dar el servicio de soporte de software y hardware preventivo y correctivo a los equipos de la UFPS.

### 2. ALCANCE

Se inicia con la solicitud del requerimiento hasta la ejecución del servicio de soporte al usuario y el respectivo registro de las actividades.

### 3. RESPONSABLE

**Jefe División Sistemas de Información.** Es el responsable de cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

### 4. DEFINICIONES

**3.1 Antivirus.** En informática los antivirus son programas que buscan prevenir, detectar y eliminar virus informáticos

**3.2 Planta eléctrica de emergencia.** Planta eléctricas de emergencia son máquinas que hacen mover a un generador con una fuerza mecánica. Estos motores trabajan con combustible diésel o gasolina.

**3.3 Requerimientos.** Los requerimientos son una pieza fundamental en proyectos de software, en base a esto se puede determinar y hacer estimaciones de tiempo, costos, definir recursos necesarios, elaborar cronogramas.

**3.4 Software.** Es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de computación


**3.5 Soporte.** Un soporte será aquel apoyo o sostén que presenta un determinado objeto

**3.6 Usuario.** Es un usuario el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.


**3.7 Virus informático.** Un virus es un malware que tiene por objetivo alterar el funcionamiento normal del ordenador, sin el permiso o el conocimiento del usuario.

### 5. CONTENIDO

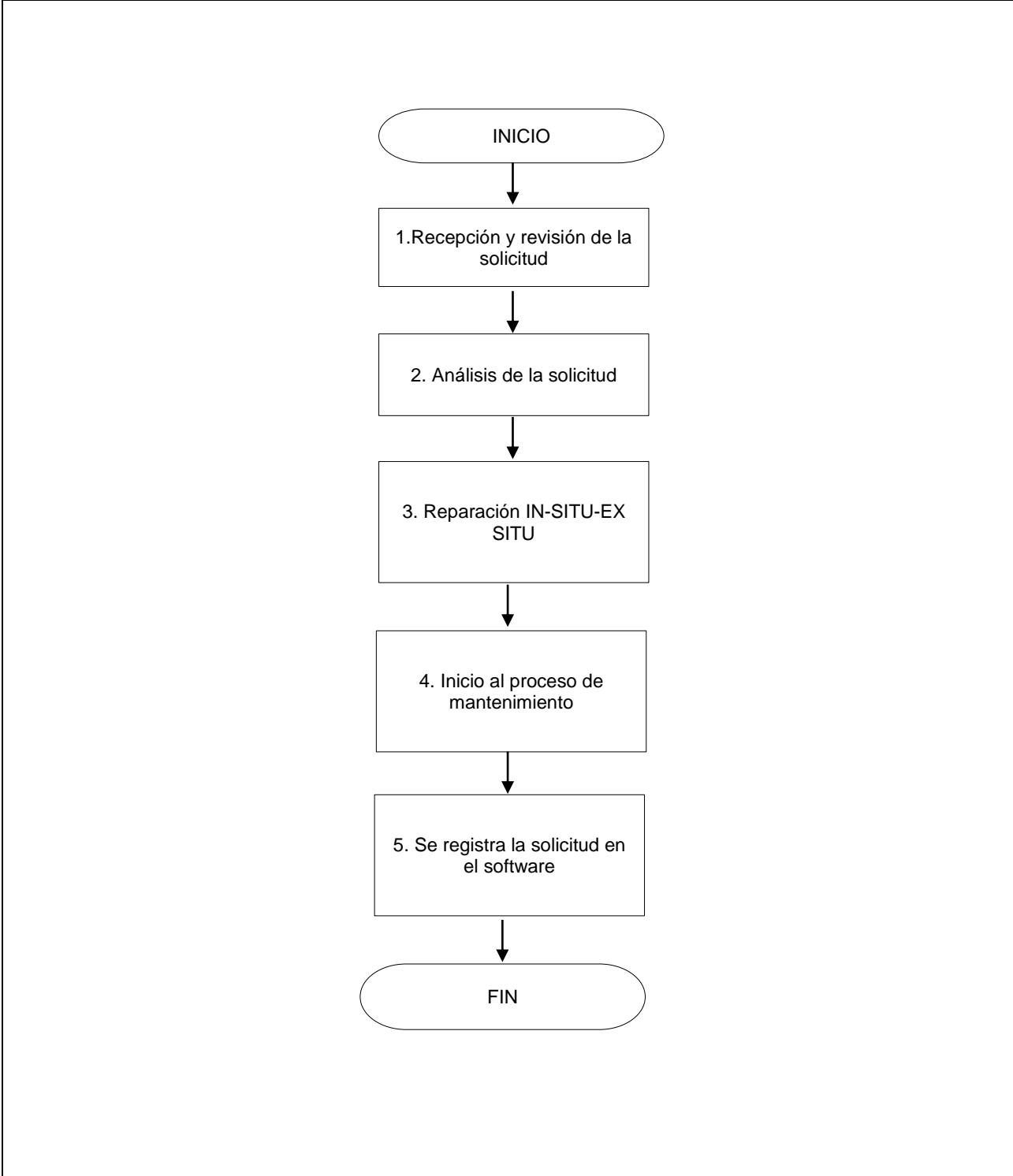
ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	<b>RECEPCION Y REVISIÓN DE LA SOLICITUD</b> La solicitud es presentada a través de DATARSOFT y pasa a aprobación por el jefe inmediato.	Jefe División y Técnico operativo.	Datarsoft


	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		<b>CÓDIGO</b>	PR-GT-05
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y HARDWARE</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	2 de 4
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
Jefe División de Sistemas de Información		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
2	<b>ANÁLISIS DE LA SOLICITUD</b> El Técnico operativo la analiza y asigna el orden de prioridad y se procede a realizar visita a usuario y diagnosticar el inconveniente	Técnico operativo	Lista de Prioridades
3	<b>REPARACIÓN IN SITU-EX SITU</b> Si la reparación se puede hacer en sitio se procede, sino se solicita que se envíe equipo a División de Sistemas	Técnico operativo	N/A
4	<b>INICIO AL PROCESO DE MANTENIMIENTO</b> Se inicia el proceso de mantenimiento correctivo y si hay daño de hardware se informa al usuario solicitante que haga el requerimiento de solicitud de la parte a oficina de contratación, se le entrega un concepto técnico a través de la oficina UGAD; si no hay daño físico se repara	Técnico operativo	UGAD, documento soporte del daño
5	<b>SE REGISTRA LA SOLICITUD EN EL SOFTWARE</b> Se registra la solicitud en el software creado para llevar control de soportes llamado soporte usuario, en el formato soporte solicitud y se deja constancia	Técnico operativo	Software Soporte Usuario-Constancia

	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		<b>CÓDIGO</b>	PR-GT-05
			<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y HARDWARE</b>		<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	3 de 4
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>		
Jefe División de Sistemas de Información	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

## 6. FLUJOGRAMA



 Vigilada Mineducación	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		<b>CÓDIGO</b>	PR-GT-05
			<b>VERSIÓN</b>	02
			<b>FECHA</b>	03/04/2017
			<b>PÁGINA</b>	4 de 4
<b>MANTENIMIENTO DE SOFTWARE Y HARDWARE</b>				
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>APROBÓ</b>
Jefe División de Sistemas de Información		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO	CODIGO	NOMBRE
INTERNO	Libre	Datarsoft
	Libre	Lista de prioridades
	Libre	UGAD Documento soporte del daño
	Libre	Software Soporte Usuario- Constancia

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE APROBACIÓN
01	Se modificó por cambio de encabezado y ajuste de contenido teniendo en cuenta los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y MECI 1000:2014	12/12/2016	Líder de Calidad
02	Se modificó por cambio de encabezado teniendo en cuenta el acuerdo 014 del 24 de Febrero del 2017 que ajusta lo referido a la imagen corporativa de la Universidad como requisito a lo exigido en la resolución 12220 del 20 de Junio del 2016 emitida por el Ministerio de Educación Nacional.	03/04/2017	Líder de Calidad