



TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO:	2
2	ALCANCE:	2
3	DEFINICIONES:	2
4	DIAGRAMA DE FLUJO.....	3
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	4
5.1	INVENTARIO DEL SOFTWARE Y CONTROL DE LICENCIAMIENTO	4
5.2	CONTROL DE LICENCIAS Y CADUCIDAD	4
5.3	MANTENIMIENTO PREVENTIVO.	4
5.4	MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	4
6	REFERENCIAS	4
7	APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	5

DOCUMENTO CONTROLADO

	GESTIÓN Y SOPORTE DE SOFTWARE		
	VERSIÓN:03	FECHA: 02-01-2018	

1 OBJETIVO

Garantizar que los programas de oficina funcionen correctamente para mantener la disponibilidad de las herramientas necesarias, que les permita a las áreas realizar sus actividades de manera efectiva.

2 ALCANCE

Garantizar que los programas de oficina funcionen correctamente para mantener la disponibilidad de las herramientas necesarias, que les permita a las áreas realizar sus actividades de manera efectiva.

3 DEFINICIONES



1.1 Software (SW): Programas de computador.

1.2 Programas de oficina: Son los programas que se utilizan para realizar actividades diarias, entre otros Windows, office, antivirus, acrobat, etc.

1.3 Mantenimiento preventivo: Inspección que se hace al hardware, desarrollada con base en frecuencias o fechas fijas pre-establecidas.

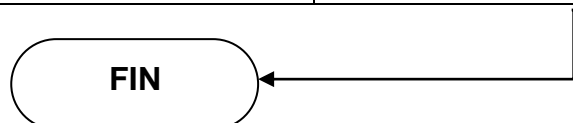
1.4 Mantenimiento correctivo: Reparación del hardware, desarrollada después de que este ha presentado fallas.



DOCUMENTO CONTROLADO

	GESTIÓN Y SOPORTE DE SOFTWARE		
	VERSIÓN:03	FECHA: 02-01-2018	

4 DIAGRAMA DE FLUJO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<div style="text-align: center;">  <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><i>Procedimiento de contratación de bienes y servicios.</i></p> </div> </div>	<p>Cuando se requiera la adquisición de equipos de cómputo, el usuario debe hacer solicitud escrita al área de sistemas, indicando el software necesita y la justificación de solicitud (Ver Procedimiento de contratación de bienes y servicios FNFP-P-GA-05).</p>
<p>1. RECIBIR Y ACTUALIZAR EL INVENTARIO DEL SOFTWARE</p>	<p>El área de sistemas recibe el software de acuerdo con la orden de compra formato Orden de compra y servicio FNFP-F-GA-05-17, verificando que las características sean las mismas a la solicitud y que se encuentre en buen estado.</p>
<p>2. RECIBIR Y ACTUALIZAR EL INVENTARIO DEL SOFTWARE</p>	<p>Mediante el formato Inventario de hardware y/o software para asignación FNFP-F-SS-20-40, a través de la firma por parte del usuario quien se hará responsable del manejo de los equipos, una copia debe quedar consignado en la hoja de vida de cada empleado, copia que será entregada a gestión documental para su correspondiente archivo.</p>
<p>3. BRINDAR SOPORTE AL SOFTWARE</p>	<p>El usuario del hardware hace la solicitud de soporte al área de sistemas mediante correo sistemas@fedepapa.com. Contactando al usuario y determinando la necesidad relacionada con la solicitud de soporte y el grado de prioridad. Sistemas diagnostica y resuelve la solicitud de soporte a través de administrador.</p>
<p>4. EJECUTAR EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO</p>	<p>El área de sistemas planea y ejecuta el mantenimiento según el formato Programa de mantenimiento FNFP-F-SS-20-41 teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el grado de limpieza que necesita el equipo de cómputo. • Verificar el funcionamiento del hardware, revisando si existen fallas que conlleven a la necesidad de aplicar un soporte (aplicar las actividades de mantenimiento correctivo).
<p>5. EJECUTAR EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO</p>	<p>Cuando se requiera la reparación de equipos de cómputo y/o comunicaciones, el usuario de hardware debe hacer la solicitud a sistemas@fedepapa.com indicando la falla que presenta. Contactando al usuario y determinando la necesidad relacionada con la solicitud de soporte y el grado de prioridad. Sistemas diagnostica y resuelve la solicitud de soporte a través de administrador.</p>
<p>6. VERIFICAR EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO</p>	<p>El área de sistemas es responsable de verificar el estado del software y tomar acciones de mejora.</p>



	GESTIÓN Y SOPORTE DE SOFTWARE		
	VERSIÓN:03	FECHA: 02-01-2018	

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 INVENTARIO DEL SOFTWARE Y CONTROL DE LICENCIAMIENTO

El inventario de Software se forma a partir de la compra o caducidad de la licencia. El área de sistemas validará que el producto cuente con los requerimientos solicitados por parte del proveedor. El área de sistemas llevará el control de licencias, sus claves y vigencias. Se realizará la entrega al empleado según formato ***Inventario de hardware y/o software para asignación FNFP-F-SS-20-40.***

5.2 CONTROL DE LICENCIAS Y CADUCIDAD

El área de sistemas llevará el control de licencias, sus claves y vigencias, se realizará en el formato ***Control de licencias FNFP-F-SS-21-42.***

5.3 MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

El área de sistemas realizará una copia de seguridad de la información de los equipos de cada usuario en medios de almacenamiento externo, con periodicidad mensual y verifica que la información esté debidamente almacenada y custodiada en el área de sistemas.

5.4 MANTENIMIENTO CORRECTIVO



El mantenimiento Correctivo estará a cargo del área de Sistemas quien se realizará un plan de mantenimiento según formato ***Programa de mantenimiento FNFP-F-SS-20-41.*** Esta actividad se realizará por requerimiento del usuario y se ejecutará por parte del administrador.

6 REFERENCIAS

FNFP-F-SS-20-40 - Inventario de hardware y/o software para asignación

FNFP-F-SS-20-41 - Programa de mantenimiento

FNFP-F-SS-21-42 - Control de licencias

	GESTIÓN Y SOPORTE DE SOFTWARE		
	VERSIÓN:03	FECHA: 02-01-2018	

7 APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

	ELABORÓ	APROBÓ
NOMBRE	MARITZA DIAZ CONTRERAS	PAULA ANDREA GARAVITO GUARÍN
CARGO	CONTROL PRESUPUESTAL	DIRECTOR FONDO
FECHA	02-01-2018	02-01-2018

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01-04-2015	Emisión del documento
2	01-06-2016	Se crea el formato de Control de Licencias.
3	02-01-2018	Se elimina firma de elaborado y aprobado. Se actualizan consecutivos de codificación.