

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda		Código: PR-GT-03
	Proceso de Gestión TIC Procedimiento de soporte técnico y mantenimiento de equipos		Fecha: 01/03/2024
			Versión 0

REV	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ	DESCRIPCIÓN
0	01/03/2024	Gestión TIC	Gestión Calidad	Versión original

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda	Código: PR-GT-03
	Proceso de Gestión TIC Procedimiento de soporte técnico y mantenimiento de equipos	Fecha: 01/03/2024
		Versión 0

1. OBJETIVO

Dar soporte técnico y mantenimiento a los equipos de cómputo, con el objetivo de evitar la interrupción del servicio prestado por inconvenientes tecnológicos.

2. ALCANCE

Inicia con el plan de mantenimiento de equipos establecido y finaliza con la medición de los indicadores de gestión.

3. RESPONSABLES

3.1 GESTIÓN DE TIC – LIDER DE PROCESO Y EQUIPO DE SOPORTE TECNICO

4. NORMATIVIDAD

4.1 NORMATIVIDAD

- ISO 27000 sobre seguridad de la información
- Ley 1273 de 2009 "de la protección de la información y de los datos"

5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

- **HARDWARE:** parte física de los equipos de cómputo y sus accesorios.
- **SOFTWARE:** Es el conjunto de códigos del sistema operativo, hace referencia a la estructura interna que permite su correcto funcionamiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La empresa Districol Ltda., bajo la dirección del proceso de TIC, plantea el siguiente documento para llevar a cabo el procedimiento de soporte técnico y mantenimiento de equipos, el cual se describe a continuación:

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Se realiza el mantenimiento de equipos de cómputo de acuerdo al plan establecido. Nota 1: El mantenimiento de los equipos se realiza semestralmente.	Ingeniero de soporte técnico	PL-GT-01 Plan de mantenimiento de equipos

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda		Código: PR-GT-03
	Proceso de Gestión TIC Procedimiento de soporte técnico y mantenimiento de equipos		Fecha: 01/03/2024
			Versión 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
2	Solicitud de requerimiento de soporte técnico y/o mantenimiento de un equipo. Nota 1: El equipo de soporte técnico tiene un plazo de 4 horas para dar solución a la actividad de soporte o mantenimiento del equipo.	Funcionario administrativo	Solicitud por correo electrónico
3	Asignación de técnico para realización de soporte técnico o mantenimiento de equipo. Nota 1: Durante la asignación se estima fecha y hora.	Ingeniero de soporte técnico	Asignación por medio de correo electrónico
4	Desarrolla la actividad de soporte y/o mantenimiento a los equipos. Nota 1: Durante el mantenimiento programado de un equipo se verifica: • Procesador • Memoria • Disco duro del equipo (saturación y defectos de hardware). • Temperatura. • Estado de anti virus • Funcionamiento de programas instalados.	Soporte Técnico	FOR-GT-02 Actividades de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos.
5	Seguimiento al soporte técnico y/o actividad de mantenimiento realizada. Nota 1: El usuario contesta una encuesta de satisfacción por el servicio prestado.	Soporte Técnico	Encuesta de satisfacción
6	Medir indicadores de gestión de actividades de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos.	Ingeniero de soporte técnico	Indicadores de gestión

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda	Código: PR-GT-03
	Proceso de Gestión TIC Procedimiento de soporte técnico y mantenimiento de equipos	Fecha: 01/03/2024
		Versión 0

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
PR-GT-03	Soporte técnico y mantenimiento de equipos	Gestión TIC	Digital	Gestión Calidad	5 años	Conservación