

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GT-06
	Proceso de TIC Procedimiento de soporte de sistemas	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-06
	Proceso de TIC	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de soporte de sistemas	Versión: 0

1. OBJETIVO

Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de sistemas, para dar una atención oportuna a los usuarios y no afectar el desarrollo de los procesos organizacionales.

2. ALCANCE

Inicia con Identificando que tipo de información de la organización se le debe realizar un backup y finaliza con la verificación de ejecución de perfiles de manera correcta.

3. RESPONSABLES

3.1 GESTIÓN TIC'S

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

- No aplica

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.2 DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La empresa Districol Ltda., bajo la dirección del proceso de TIC, plantea el siguiente documento para llevar a cabo el procedimiento de seguridad de la información, el cual se describe a continuación:

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
1	Solicitud de soporte en sistemas Nota 1: se evalúa la solicitud y dependiendo de su nivel de complejidad, puede ser resuelto por el equipo de movilidad o es escalada al ingeniero de soporte. Nota 2: las solicitudes que son escaladas al ingeniero	Usuario	Solicitud por medio de correo electrónico

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GT-06
	Proceso de TIC	Fecha: 01/03/2024
	Procedimiento de soporte de sistemas	Versión: 0

No.	Desarrollo de la actividad	Responsable	Punto de control
	de soporte, deben ser direccionadas al correo electrónico pfcalderson@gmail.com		
2	Atender la solicitud de forma física o remota	Coordinador de movilidad Asistente de movilidad Ingeniero de soporte	FOR-GT-02 Actividades de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos.
3	Diligencia FOR-GT-02 Actividades de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos, donde se controla el soporte realizado.	Coordinador de movilidad Asistente de movilidad Ingeniero de soporte	FOR-GT-02 Actividades de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos, firmado a satisfacción del usuario
4	Realiza control semestral de las actividades de soporte técnico y/o mantenimiento de equipos realizado.	Coordinador de movilidad Asistente de movilidad Ingeniero de soporte	Informe semestral de TIC's

	Distribuidores de Lubricantes y Combustibles Districol Ltda.	Código: PR-GT-06
	Proceso de TIC Procedimiento de soporte de sistemas	Fecha: 01/03/2024
		Versión: 0

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Almacenamiento	Acceso	Retención	Disposición final
PR-GT-06	Soporte en sistemas	Gestión TIC	Digital	Gestión Calidad	5 años	Conservación