

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SOPORTE TÉCNICO	<b>CÓDIGO</b>	STCR01
	<b>DOCUMENTO</b>	CARACTERIZACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	1

<b>MACRO PROCESO AL QUE PERTENECE</b>	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TICs)			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Solucionar los reportes de requerimientos e incidentes asociados a los servicios de software, hardware, bases de datos y telecomunicaciones de la RNEC mediante la recepción, atención y trámites de mantenimientos, solicitudes de información y administración de bases de datos, dando cumplimiento a los niveles de servicio establecidos y a las políticas de seguridad de la información y protección de datos, así como la planeación y ejecución de los mantenimientos preventivos requeridos con el fin de prestar un servicio amable, oportuno y eficaz que además garantice la continuidad del servicio y funcionamiento de los recursos tecnológicos y los tramites que requiera la entidad para el cumplimiento de las actividades misionales.			
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia con la solicitud del servicio, reporte o requerimiento, continua con la gestión, atención y seguimiento y finaliza con el cierre o respuesta de la solicitud.			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>USUARIOS</b>
Directivos, Gerentes, Jefes de oficina, Delegados y/ Coordinador de administración de Infraestructura Tecnológica	Reporte de requerimiento o incidente de usuario.	Apoyo técnico a software	Sistemas o aplicativos operativos al 100%	Servidores de la RNEC que operen los aplicativos.  Colombianos
Servidores de la RNEC	Reporte de requerimiento o incidente de usuario.	Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio	Equipos disponibles y funcionando de acuerdo a las características de cada uno de ellos.	Servidores de la RNEC

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SOPORTE TÉCNICO	<b>CÓDIGO</b>	STCR01
	<b>DOCUMENTO</b>	CARACTERIZACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	1

Directivos, Gerentes, Jefes de oficina, Delegados y/ Coordinador de administración de Infraestructura Tecnológica	Diseño para administración de las bases de datos	Gestión de Bases de datos	Bases de datos actualizadas y disponibles para el funcionamiento de aplicativos y trámites requeridos por terceros ante la RNEC.	Administradores de aplicativos Servidores de la RNEC que operen los aplicativos.
<b>RECURSOS</b>				
<b>HUMANOS</b>		<b>FINANCIEROS</b>		<b>INFORMÁTICOS</b>
Ver Manual de Funciones.		Ver presupuesto de la entidad		Bases de Datos
<b>ACTIVOS DE INFORMACIÓN</b>	<b>TRÁMITES ASOCIADOS</b>	<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>REQUISITOS DE CALIDAD</b>	<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>
Ver registro de activos de información	N.A.	Ver Manual de Indicadores	4. 4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 10.3 Mejora continua ,7.1.3 Infraestructura	Ver Listado Maestro de Documentos
<b>RIESGOS DE PROCESO</b>	<b>RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	<b>RIESGOS LABORALES</b>	<b>SECUENCIA E INTERACCIÓN</b>	<b>PROMESA DE VALOR</b>
Ver Matriz de Riesgos de Gestión	Ver Matriz de Riesgos de Corrupción	Ver Matriz de Riesgos Laborales	Ver Manual de Acuerdos de Nivel de Servicios	Ver Portafolio de Servicios

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SOPORTE TÉCNICO	<b>CÓDIGO</b>	STCR01
	<b>DOCUMENTO</b>	CARACTERIZACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	1

ACCIONES DE MEJORAMIENTO	ORIENTACIONES NORMATIVAS	INVENTARIO DE CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLES DEL PROCESO
Ver Plan de Mejoramiento	Ver Nomograma	Ver matriz inventario de conocimientos del proceso.	Ver matriz de inventario de información.	Gerente de Informática
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN	
Adopción del Proceso Nuevo	Gerente de Informática	02/08/2016	0	
Actualización de formato de acuerdo a la norma de Calidad ISO 9001:2015 y ajustes en alcance y procedimiento de Gestión de Base de Datos	Gerente de Informática	31/10/2017	1	

<b>ELABORÓ:</b>  Marcela Andrea Díaz Andrade Técnico Operativo	<b>REVISÓ:</b>  Olga Lucía Vega Sequeda Coordinadora Integración y Gestión	<b>APROBÓ:</b>  Youssef Sefair Silva Gerente de Informática
	<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b>  Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional - Oficina de Planeación	<b>APROBACIÓN TÉCNICA:</b>  Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación
<b>FECHA:</b> 03/10/2017	<b>FECHA:</b> 05/10/2017	<b>FECHA:</b> 31/10/2017