

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SOPORTE TÉCNICO	<b>CÓDIGO</b>	STCR01
	<b>DOCUMENTO</b>	CARACTERIZACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	3


<b>MACROPROCESO AL QUE PERTENECE</b>	<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>			
<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 e incidentes de conectividad, 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 y de apoyo.			
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	Inicia con la solicitud del servicio, reporte de incidentes o requerimientos, continúa 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos</li> <li>• Gerentes</li> <li>• Jefes de oficina</li> <li>• Delegados</li> <li>• Coordinador de administración de Infraestructura Tecnológica</li> </ul>	Reporte de requerimiento o incidente de usuario.	<b>Apoyo técnico a software</b>	Sistemas o aplicativos operativos al 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores de la RNEC que operen los aplicativos</li> <li>• Colombianos</li> </ul>
Servidores de la RNEC	Reporte de requerimiento o incidente de usuario.	<b>Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio</b>	Equipos disponibles y funcionando de acuerdo con las características de cada uno de ellos	Servidores de la RNEC

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SOPORTE TÉCNICO	<b>CÓDIGO</b>	STCR01
	<b>DOCUMENTO</b>	CARACTERIZACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	3

RECURSOS							
HUMANOS		FINANCIEROS		INFORMÁTICOS		TÉCNICOS	
Ver "Manual de funciones"		Ver "Presupuesto de la entidad"		Bases de Datos		Computadores, servidores, red	
DE PROCESO		RIESGOS DE CORRUPCIÓN		INCIDENTES LABORALES		IMPACTOS AMBIENTALES	
Ver "Mapa de riesgos de proceso"		Ver "Mapa de riesgos de corrupción"		Ver "Matriz de identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles"		Ver "Matriz de aspectos e impactos ambientales"	
ACTIVOS DE INFORMACIÓN	TRÁMITES ASOCIADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	REQUISITOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN				
			SGC 9001:2015	SGA 14001:2015	SG_SST 45001:2018	SGCE 54001:2019	
Ver "Registro de activos de información"	NA	Ver "Manual de indicadores"	4.4	4.4	4.4	4.4	
			5.1	5.1	5.1	5.1	
			6.1	6.1.27	6.1	6.1	
			7.1.3	.3	7.3	7.3	
			7.3	9.1	9.1	8.3	
			7.4	10.3	10.3	9.1	
			7.5			10.3	
			9.1				
			10.3				
SECUENCIA E INTERACCIÓN		PROMESA DE VALOR		DOCUMENTOS ASOCIADOS		ACCIONES DE MEJORAMIENTO	
Ver "Manual de acuerdos de nivel de servicios"		Ver "Portafolio de servicios"		Ver "Listado maestro de documentos"		Ver "Plan de mejoramiento"	
ORIENTACIONES NORMATIVAS		INVENTARIO DE CONOCIMIENTOS REQUERIDOS		INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR		RESPONSABLES DEL PROCESO	
Ver "Normograma"		Ver "Matriz de inventario de conocimientos del proceso"		Ver "Matriz de información a comunicar"		Gerente de Informática	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SOPORTE TÉCNICO	<b>CÓDIGO</b>	STCR01
	<b>DOCUMENTO</b>	CARACTERIZACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	3

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS</b>	<b>RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA</b>	<b>VERSIÓN</b>
Adopción del Proceso Nuevo	Gerente de Informática	02/08/2016	0
Actualización de formato de acuerdo con 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
Actualización del objetivo, del alcance y retiro del procedimiento de Gestión de Base de Datos, el cual fue incluido en el proceso de Gestión de Software	Gerente de Informática	31/01/2022	2
Se actualizaron los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001: 2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO/TS 54001:2015 e Inclusión de la matriz de aspectos e impactos ambientales.	Gerente de Informática	12/07/2022	3

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SOPORTE TÉCNICO	<b>CÓDIGO</b>	STCR01
	<b>DOCUMENTO</b>	CARACTERIZACIÓN	<b>VERSIÓN</b>	3

<b>ELABORÓ:</b>  Alison Yamily Cárdenas Torres Técnico Operativo  Olga Cecilia Portillo Linares Profesional Universitario	<b>REVISÓ Y APROBÓ:</b>  Betsy María Ospino Plata Coordinadora Soporte Técnico y Telecomunicaciones  Daniel Ricardo Moya Agudelo Coordinador Desarrollo y Programación	<b>APROBÓ:</b>  Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
	<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b>  José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación  Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional Oficina de Planeación	
<b>FECHA:</b> 29/06/2022	<b>FECHA:</b> 29/06/2022	<b>FECHA:</b> 12/07/2022