

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

1. OBJETIVO

Brindar solución a los reportes de requerimientos e incidentes asociados a los servicios de software a través de la recepción, atención y trámite de los mismos con la finalidad de soportar el software empleado en la entidad garantizando la continuidad del servicio.

2. ALCANCE


Inicia con la recepción de los requerimientos e incidentes continua con la atención y trámite, finalizando con la solución del reporte.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los procesos y procedimientos tanto a nivel central como desconcentrado y fondos adscritos.


4. BASE DOCUMENTAL

- Informes y Formatos en Mesa de ayuda.
- Inscripción y asistencia a eventos de capacitación (PTFT18)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 209.	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.	Define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Decreto 1010 de 2000. Artículo 41. Gerencia de Informática	Funciones de la Gerencia de Informática
Decreto 2693 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de a la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan las disposiciones"	Definir los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Resolución 4173 del 2016. Por la cual se derogan las resoluciones 13829 de dic 12 de 2011 y 9025 de oct. 30 de 2012, generando nuevas políticas de seguridad de la información.	Aplica toda la norma


	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

6. DEFINICIONES

Software: Sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas. Los componentes lógicos incluyen, entre muchos otros, las aplicaciones informáticas, tales como el procesador de texto, que permite al usuario realizar todas las tareas concernientes a la edición de textos; el llamado software de sistema, tal como el sistema, que básicamente permite al resto de los programas funcionar adecuadamente, facilitando también la interacción entre los componentes físicos y el resto de las aplicaciones, y proporcionando una interfaz con el usuario.


7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Para el mantenimiento y actualización de software se deberá contar con la asesoría de la Gerencia de Informática.
2. Los funcionarios de la Registraduría, deberán ser capacitados en el manejo del software de acuerdo con sus competencias laborales, bajo la coordinación del área de Desarrollo y Programación de la Gerencia de Informática.
3. Todo desarrollo de software será efectuado, actualizado y mejorado con la autorización y asesoramiento de la Gerencia de Informática.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	REALIZAR SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO PARA SOFTWARE Se enviará correo electrónico al buzón designado para la atención de soporte al software.	30 min	Usuario	Mesa de ayuda	Correo electrónico
2	RECEPCIONAR Y DIRECCIONAR LOS REQUERIMIENTOS Una vez recibida la solicitud se direccionará al funcionario designado para brindar el soporte.	60 min	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo	Correo electrónico y/o formato de registro	Correo electrónico
3	REGISTRAR EL SOPORTE El funcionario designado registrará en la base de datos el tipo de servicio que debe ser atendido, tomando los datos del solicitante.	15 min	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo	Formato de registro	Formato de registro
4	DIAGNOSTICAR LA ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO Teniendo en cuenta la descripción del problema dado por el usuario, el funcionario designado atenderá el requerimiento realizando las actividades que debe ejecutar para dar solución.	De acuerdo con el plan de trabajo	Profesional Universitario, Analista de Sistemas,	Cronograma (si se requiere)	Cronograma (si se requiere)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
5	VALIDAR LA SOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO El funcionario que tenga a cargo la atención del servicio validará mediante correo electrónico la solución al requerimiento.	De acuerdo con el plan de trabajo	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo	Correo electrónico	Correo electrónico
6	¿El requerimiento ha sido solucionado? SI: continua actividad 7 NO: Continua actividad 4	De acuerdo con el plan de trabajo	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo		
7	¿El soporte presentado necesita capacitación? SI: Continua actividad 8 NO: Continua actividad 11	De acuerdo con el plan de trabajo	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo		
8	PROGRAMAR CAPACITACIÓN De acuerdo a las necesidades establecidas y a la cantidad de usuarios que requieran capacitación se programará hora y fecha para atender la solicitud.	De acuerdo con el plan de trabajo cronograma	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo	Cronograma de capacitación	Correo electrónico

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

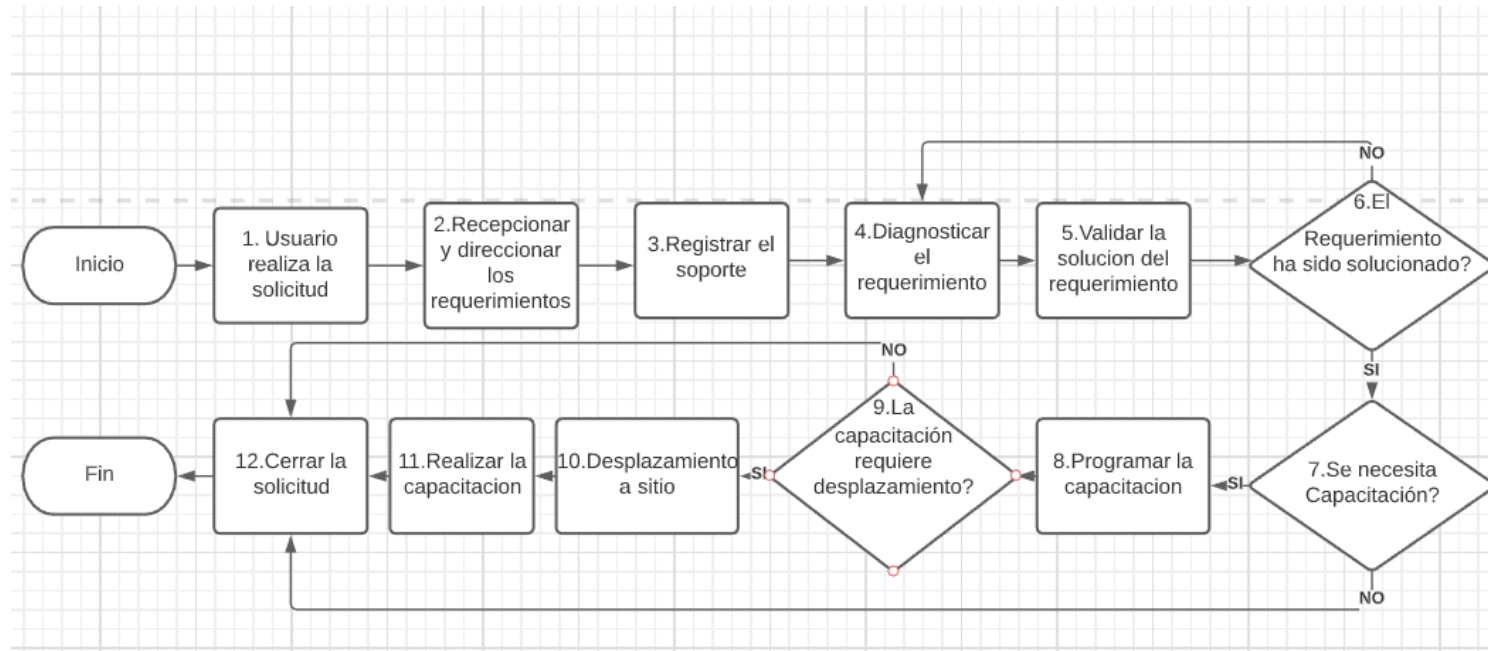
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
9	¿La capacitación requiere desplazamiento? SI: continua con la actividad 10 NO: ir a la actividad 11	De acuerdo con el plan de trabajo			
10	DESPLAZAMIENTO A SITIO El funcionario encargado de la administración del aplicativo requerido se desplazará a la dependencia en la que labora el funcionario para atender la solicitud. (A nivel central), si el requerimiento a ser atendido es a nivel desconcentrado se programa la capacitación en coordinación con la Gerencia del Talento Humano para establecer los viáticos y condiciones de viaje de los funcionarios. Una vez aprobada la capacitación el funcionario se desplazará al lugar designado y atenderá el requerimiento conforme a lo solicitado.	De acuerdo con el plan de trabajo	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo	Cronograma (si se requiere)	Cronograma (si se requiere)
11	REALIZAR LA CAPACITACIÓN El funcionario encargado realizará la capacitación de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo.	De acuerdo con el plan de trabajo	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo	Inscripción y asistencia a eventos de Capacitación - PTFT18	Inscripción y asistencia a eventos de Capacitación - PTFT18


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
12	CERRAR EL SOPORTE Una vez atendidos los requerimientos se cierra el caso de manera automática pasado 3 días después de solucionado el requerimiento.	3 días	Profesional Universitario, Analista de Sistemas, Técnico Operativo	Mesa de ayuda	Correo electrónico

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN


Realizar solicitud de soporte técnico para software	30 min
Recepcionar y direccionar los requerimientos	60 min
Registrar el soporte	15 min
Diagnosticar la solución para atención al requerimiento	30 min
Validar atención del servicio	15 min
Programar Capacitación	De acuerdo con el plan de trabajo
Desplazamiento a sitio	De acuerdo con el plan de trabajo
Cerrar el soporte	3 días

11. ANEXOS

N.A.

12. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Adopción de la nueva metodología – Procedimiento nuevo	Gerente de Informática	27/07/2016	0
Modificación punto 4. Gestión documental- Ajuste redacción punto 7. Políticas de operación- Modificación punto 8. Descripción del procedimiento- Modificación punto 9. Flujograma- Modificación punto 10. Análisis de gestión.	Gerente de informática	30/10/2020	1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE.	VERSIÓN	1

ELABORÓ: Willinton Robles López Técnico Administrativo	REVISÓ: Jhon Alexander Rueda Coordinador Desarrollo y Programación	APROBÓ: Alejandro Alberto Campo Valero Gerente de Informática
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 19/10/2020	FECHA: 30/10/2020	FECHA: 30/10/2020