
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4


MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
OBJETIVO DEL PROCESO	Solucionar los reportes de requerimientos e incidentes asociados a los servicios de software, hardware, y telecomunicaciones de la RNEC mediante la recepción, atención y gestión 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, con el fin de prestar un servicio amable, oportuno y eficaz que garantice la continuidad del servicio y funcionamiento de los recursos tecnológicos y los trámites que requiera la entidad para el cumplimiento de las actividades misionales y de apoyo.			
ALCANCE DEL PROCESO	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.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Directivos • Delegaciones • Coordinación de Desarrollo y Programación • Coordinación Sede Electrónica e Intranet • Aliado tecnológico 	Reporte de requerimientos de usuario.	Apoyo técnico a software	Sistemas o aplicativos operativos al 100%	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores de la RNEC que operen los aplicativos • Colombianos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de Desarrollo y Programación • Coordinación Sede Electrónica e Intranet • Coordinación Soporte Técnico y Telecomunicaciones • Coordinación Soporte Técnico para Registro Civil y la Identificación • Servidores de la RNEC • Aliado tecnológico 	Reporte de requerimiento o incidente de usuario.	Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio	Requerimientos gestionados y atendidos de manera satisfactoria	Servidores de la RNEC Colombianos
---	--	--	--	--

RECURSOS


HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMÁTICOS	TÉCNICOS
Ver "Manual de funciones"	Ver "Presupuesto de la entidad"	Infraestructura Tecnológica	Equipos de cómputo, periféricos, servidores, red
RIESGOS			IMPACTOS AMBIENTALES
DE PROCESO	DE CORRUPCIÓN	INCIDENTES LABORALES	
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"

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

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 5.1 6.1 7.1.3 7.3 7.4 7.5 8 9.1 10.2 10.3	4.4 5.1 6.1.27 .3 9.1 10.3	4.4 5.1 6.1 7.3 9.1 10.3	4.4 5.1 6.1 7.3 8.3 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			
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 del Proceso Nuevo		Gerente de Informática	02/08/2016	0		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

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
Actualización del objetivo, proveedores, entradas, procedimientos, salidas, usuarios y recursos informáticos, técnicos y requisitos de los sistemas de gestión	Gerente de Informática	02/04/2024	4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN	VERSIÓN	4

ELABORÓ: Alison Yamily Cárdenas Martín Analista de Sistemas Héctor Alberto Serrato González Profesional Universitario Zulay Garcés Villamizar Técnico Administrativo Olga Lucía Vega Sequeda Profesional Especializado Olga Cecilia Portillo Linares Profesional Universitario	REVISÓ Y APROBÓ: Betsy María Ospino Plata Coordinadora Soporte Técnico y Telecomunicaciones Daniel Ricardo Moya Agudelo Coordinador Desarrollo y Programación Javier Alberto Valdés Cortés Coordinador Soporte Técnico para el Registro Civil y la Identificación	APROBÓ: ZAMIRA MARCELA GOMEZ CARRILLO Jefe de la Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional Oficina de Planeación	
FECHA: 20/03/2024	FECHA: 01/04/2024	FECHA: 02/04/2024