

|   |                  |                 |                |        |
|---|------------------|-----------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br><b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b>   | SOPORTE TÉCNICO | <b>CÓDIGO</b>  | STCR01 |
|   | <b>DOCUMENTO</b> | CARACTERIZACIÓN | <b>VERSIÓN</b> | 4      |

|   |   |                                 |   |   |
|---|---|---------------------------------|---|---|
| <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, 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. |                                 |   |   |
| <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>• Delegaciones</li> <li>• Coordinación de Desarrollo y Programación</li> <li>• Coordinación Sede Electrónica e Intranet</li> <li>• Aliado tecnológico</li> </ul> | Reporte de requerimientos 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> |

|   |                  |                 |                |        |
|---|------------------|-----------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br><b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b>   | SOPORTE TÉCNICO | <b>CÓDIGO</b>  | STCR01 |
|   | <b>DOCUMENTO</b> | CARACTERIZACIÓN | <b>VERSIÓN</b> | 4      |

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

**RECURSOS**

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

|   |                  |                 |                |        |
|---|------------------|-----------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br><b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b>   | SOPORTE TÉCNICO | <b>CÓDIGO</b>  | STCR01 |
|   | <b>DOCUMENTO</b> | CARACTERIZACIÓN | <b>VERSIÓN</b> | 4      |

| ACTIVOS DE INFORMACIÓN  | TRÁMITES ASOCIADOS                                      | INDICADORES DE GESTIÓN                        | REQUISITOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN                                       |   |   |  |
|---|---|---|---|---|---|--|
|   |   |   | SGC<br>9001:2015  | SGA<br>14001:2015                         | SG_SST<br>45001:2018                    | SGCE<br>54001:2019                             |
| Ver "Registro de activos de información"  | NA  | Ver "Manual de indicadores"                   | 4.4<br>5.1<br>6.1<br>7.1.3<br>7.3<br>7.4<br>7.5<br>8<br>9.1<br>10.2<br>10.3 | 4.4<br>5.1<br>6.1.27<br>.3<br>9.1<br>10.3 | 4.4<br>5.1<br>6.1<br>7.3<br>9.1<br>10.3 | 4.4<br>5.1<br>6.1<br>7.3<br>8.3<br>9.1<br>10.3 |
| <b>SECUENCIA E INTERACCIÓN</b>  | <b>PROMESA DE VALOR</b>                                 | <b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>                   | <b>ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>   |   |   |  |
| Ver "Manual de acuerdos de nivel de servicios"                                    | Ver "Portafolio de servicios"                           | Ver "Listado maestro de documentos"           | Ver "Plan de mejoramiento"  |   |   |  |
| <b>ORIENTACIONES NORMATIVAS</b>   | <b>INVENTARIO DE CONOCIMIENTOS REQUERIDOS</b>           | <b>INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR</b>  | <b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b>   |   |   |  |
| Ver "Normograma"  | Ver "Matriz de inventario de conocimientos del proceso" | Ver "Matriz de información a comunicar"       | Gerente de Informática  |   |   |  |
| <b>CONTROL DE CAMBIOS</b>   |   |   |   |   |   |  |
| <b>ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO<br/>DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS</b> |   | <b>RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO</b> | <b>FECHA DEL CAMBIO<br/>DD/MM/AAAA</b>                                      | <b>VERSIÓN</b>                            |   |  |
| Adopción del Proceso Nuevo  |   | Gerente de Informática                        | 02/08/2016  | 0   |   |  |

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

|   |                  |                 |                |        |
|---|------------------|-----------------|----------------|--------|
| <br><b>REGISTRADURÍA</b><br><b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b> | <b>PROCESO</b>   | SOPORTE TÉCNICO | <b>CÓDIGO</b>  | STCR01 |
|   | <b>DOCUMENTO</b> | CARACTERIZACIÓN | <b>VERSIÓN</b> | 4      |

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