

	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	3

1. OBJETIVO

Dar solución a los requerimientos e incidentes asociados a los servicios de software a través de las solicitudes, atención y trámite, con el fin de soportar el software empleado en la entidad garantizando la continuidad del servicio.

2. ALCANCE

Inicia con los requerimientos e incidentes recibidos; continua con la atención, trámite; y finaliza 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

- Reporte de la mesa de ayuda
- Formato "Inscripción a eventos de formación / capacitación" (PTFT18)
- ANS establecidos en la mesa de ayuda

	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	3

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 1010 de 2000. Artículo 41. Gerencia de Informática	Funciones de la Gerencia de Informática
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
Decreto 1078 de 26 de mayo de 2015	Aplica toda la norma
Decreto 1008 de 14 de junio de 2018	Aplica toda la norma
Resolución 27161 del 22 de noviembre de 2023. Por la cual se adopta la Política de Seguridad de la Información de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones.	Aplica toda la norma.

	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	3

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 le permite al usuario realizar todas las tareas concernientes a la edición de textos, el llamado software de sistema, tal como el sistema, que básicamente les permite al resto de los programas funcionar adecuadamente; así mismo, facilita la interacción entre los componentes físicos y el resto de las aplicaciones y le proporciona al usuario una interfaz.

ANS: acuerdo de nivel de servicio que establece los tiempos de respuesta a la atención de un requerimiento.

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	3

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Enviar solicitud de soporte técnico para software El usuario enviará correo electrónico al buzón designado para la atención de soporte al software.	30 min.	Servidor de la RNEC	Mesa de ayuda	Correo electrónico Institucional
2	Recibir y direccionar los requerimientos Una vez recibida la solicitud, se direccionará al servidor designado para realizar el soporte.	60 min.	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo	Mesa de ayuda	Correo electrónico Institucional o Mesa de ayuda
3	Diagnosticar la atención del requerimiento Teniendo en cuenta la descripción del problema dado por el servidor de la RNEC, el servidor designado da respuesta al requerimiento realizando las actividades correctivas que halla a lugar.	De acuerdo con los ANS establecidas en la mesa de ayuda	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet Servidor designado	ANS establecidas en la mesa de ayuda	Reporte de la mesa de ayuda

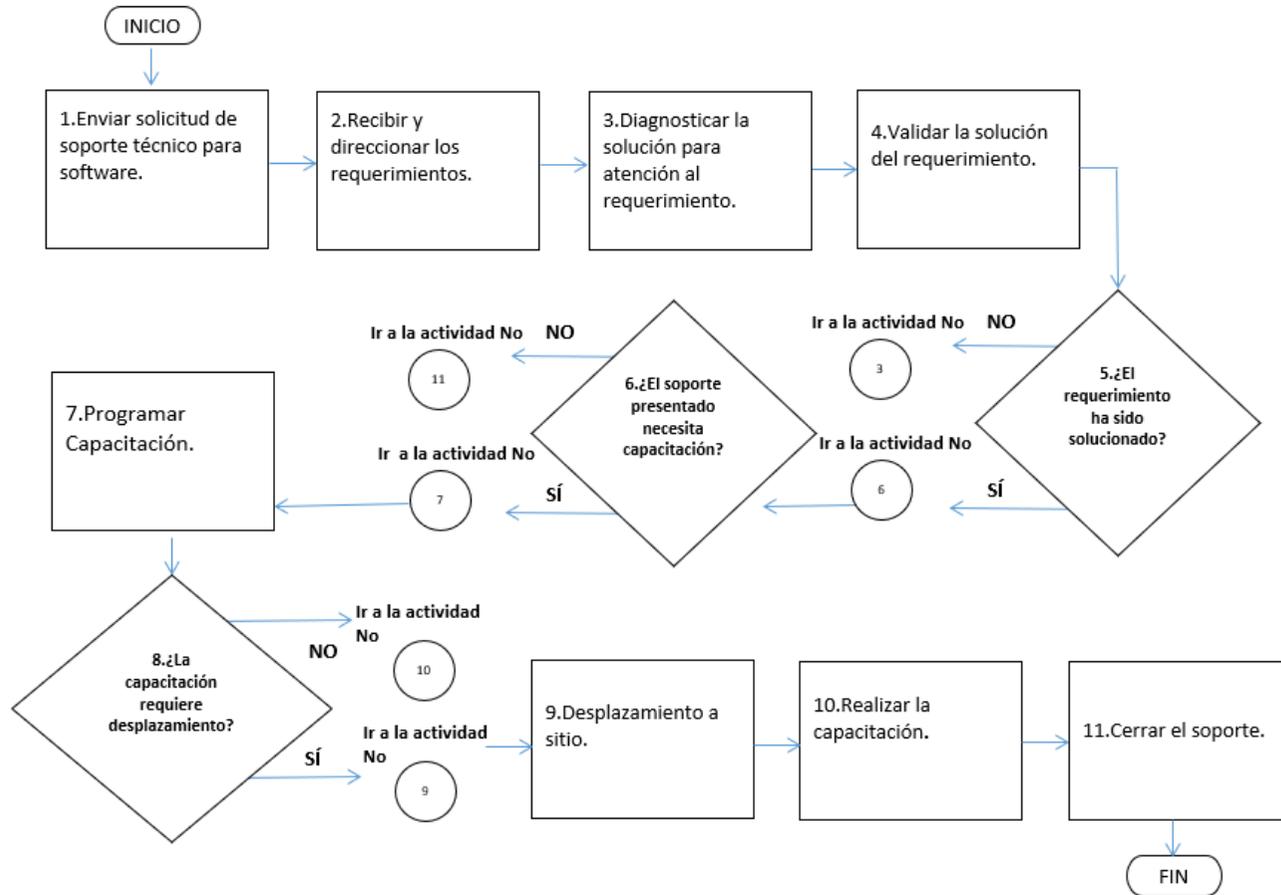
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO			CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE			VERSIÓN	3
n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO	
4	Validar la solución del requerimiento El servidor designado para la atención del servicio valida la solución del requerimiento.	De acuerdo con los ANS establecidas en la mesa de ayuda	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet	Validación de la solución al requerimiento	Correo electrónico Institucional o Mesa de ayuda	
5	¿El requerimiento ha sido solucionado? Sí: ir a la actividad n.º 6. No: ir a la actividad n.º 3.	De acuerdo con los ANS establecidas en la mesa de ayuda	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet Servidor designado			
6	¿El soporte presentado necesita capacitación? Sí: ir a la actividad n.º 7 No: ir a la actividad n.º 11	De acuerdo con el Formato "Inscripción a eventos de formación / capacitación"	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet Servidor designado			
7	Programar capacitación De acuerdo con las necesidades establecidas y con la cantidad de servidores de la RNEC que requieran capacitación, se programará hora y fecha para atender la solicitud.	De acuerdo con el Formato "Inscripción a eventos de formación / capacitación"	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet Servidor designado	Formato "Inscripción a eventos de formación / capacitación"	Correo electrónico Institucional	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO			CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE			VERSIÓN	3
n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO	
8	¿La capacitación requiere desplazamiento? Sí: ir a la actividad n.º 9 No: ir a la actividad n.º 10	De acuerdo con el Formato “Inscripción a eventos de formación / capacitación”				
9	Desplazamiento a sitio El servidor designado de la administración del software requerido se desplazará a la dependencia en la que labora el servidor solicitante de la RNEC para atender la solicitud (a nivel central). Si el requerimiento es en el 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 Formato “Inscripción a eventos de formación / capacitación”	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet Servidor designado	Formato “Inscripción a eventos de formación / capacitación”	Formato “Inscripción a eventos de formación / capacitación”	
10	Realizar la capacitación El servidor designado realizará la capacitación de acuerdo establecido con el área solicitante.	De acuerdo con el Formato “Inscripción a eventos de formación / capacitación”	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet Servidor designado	Formato “Inscripción y asistencia a eventos de capacitación” (PTFT18)	Formato “Inscripción y asistencia a eventos de capacitación” (PTFT18)	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO			CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE			VERSIÓN	3
n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO	
11	Cerrar el soporte Una vez atendidos los requerimientos, se cierra el caso de manera automática pasados 3 días desde la solución del requerimiento.	3 días	Coordinación Desarrollo y Programación / Coordinación Gestión de la Sede Electrónica e Intranet Servidor designado	Mesa de ayuda	Correo electrónico Institucional o Reporte Mesa de ayuda	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	3

9. FLUJOGRAMA



	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	3

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Enviar solicitud de soporte técnico para software	30 min.
Recibir y direccionar los requerimientos	60 min.
Diagnosticar la atención del requerimiento	De acuerdo con los ANS establecidas en la mesa de ayuda
Validar la solución del requerimiento	De acuerdo con los ANS establecidas en la mesa de ayuda
Programar capacitación	De acuerdo con el Formato “Inscripción a eventos de formación / capacitación”
Desplazamiento a sitio	De acuerdo con el Formato “Inscripción a eventos de formación / capacitación”
Realizar la capacitación	De acuerdo con el Formato “Inscripción a eventos de formación / capacitación”
Cerrar el soporte	3 días

11. ANEXOS

N. A.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	3

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	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 del punto n.º 4: Base documental Ajuste a la redacción del punto n.º 7: Políticas de operación Modificación del punto n.º 8: Descripción del procedimiento Modificación del punto n.º 9: Flujograma Modificación del punto n.º 10: Análisis de gestión	Gerente de Informática	19/10/2020	1
Actualización del punto de base documental, base legal, definiciones, descripción del procedimiento, flujograma y análisis de gestión	Gerente de Informática	13/01/2022	2
Actualización del punto n.º 1: Objetivo. Actualización del punto n.º 2: Alcance. Actualización del punto n.º 4: Base documental. Actualización del punto n.º 5: Base legal. Actualización del punto n.º 8: Descripción del procedimiento actividad, tiempo, responsable, punto de encuentro y registro y/o documento desde la actividad 1 hasta la 11. Actualización del punto n.º 9: Flujograma. Actualización del punto n.º 10: Análisis de gestión.	Gerente de Informática	02/04/2024	3

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	3

ELABORÓ: Olga Cecilia Portillo Linares Profesional Universitario Leonardo Gomez Sarmiento Profesional Universitario	REVISÓ: Daniel Ricardo Moya Agudelo Coordinador de Desarrollo y Programación Johny Alejandro Rojas González Coordinador Gestión de la Sede Electrónica e Intranet	APROBÓ: Alejandro Alberto Campo Valero Gerente de Informática
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gomez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 19/03/2024	FECHA: 01/04/2024	FECHA: 02/04/2024