

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

## 1. OBJETIVO

Gestionar y solucionar los requerimientos e incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) de manera integral a través de la recepción, atención y trámite 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 con el fin de prestar un servicio de soporte efectivo a los recursos tecnológicos de la entidad garantizando la continuidad del servicio y el óptimo funcionamiento de los mismos.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las solicitudes, requerimientos e incidentes, continúa con la atención y trámite, finaliza con la solución del reporte.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

## 4. BASE DOCUMENTAL

- Guía: “Borrado seguro de la información” (STGU02)
- Formato: “Hoja de Vida mantenimiento equipos tecnológicos administrativos” (STFT01)
- Formato: “Autorización para actualización y/o formateo de equipos administrativos” (STFT08)
- Informes de seguimiento
- Manual mesa de ayuda

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

## 5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
<b>Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 209.</b>	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.
<b>Decreto 2573 de 2014.</b> 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.
<b>Decreto 1010 de 2000. Artículo 41.</b> Gerencia de Informática	Funciones de la Gerencia de Informática.
<b>Resolución 3308 de 2024</b>	Por la cual se adopta la Política de Seguridad de la Información de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones

## 6. DEFINICIONES

**ANS:** Son acuerdos de niveles de servicio o Service Level Agreement (ANS), estos acuerdos suelen ser estáticos y definidos en el momento de la negociación del contrato con el proveedor de servicio o ISP (Internet Service Provider), con el objeto de fijar el nivel acordado para la calidad y prestación de dicho servicio, los cuales pueden ser:

- **Bajo:** Presenta afectación de dispositivos que no son de misión crítica o de forma aislada a los subsistemas
- **Medio:** Presenta afectación de un dispositivo de misión crítica sin afectar el correcto funcionamiento de los subsistemas.
- **Alto:** Presenta afectación a un sistema de misión crítica que puede generar indisponibilidad de los servicios.

**Borrado Seguro:** Método de borrado de archivos basado en software cuya función es sobrescribir los datos con el propósito de destruir completamente todos los datos electrónicos que residen en una unidad de disco duro u otros medios de almacenamiento.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

**Escalamiento:** Se refiere al movimiento de ticket entre agentes, con el fin de brindar solución a los requerimientos en el nivel de soporte técnico especializado. En el escalamiento se documentará los avances de la gestión realizada.

**Estado del Ticket:** Indica su posición en las fases previas a su finalización de acuerdo a la gestión realizada por el agente de mesa de ayuda, los cuales pueden ser:

- **NUEVO:** Es el estado predeterminado que se aplica al crear o insertar un ticket. No se puede volver a asignar este estado a un ticket una vez que lo haya cambiado.
- **ESPERA:** El ticket está en la cola y se puede empezar a trabajar en él
- **ABIERTO / ASIGNADO:** Significa que la solicitud ha sido asignada a un agente que está trabajando para resolverla.
- **PENDIENTE:** El ticket está pendiente de una acción, es decir el tratamiento del problema, incidente o solicitud está sujeto a un factor exterior. Por ejemplo, el trabajo no puede continuar hasta que se reciba un repuesto.
- **RESUELTO:** El problema es solucionado o la solicitud es contestada. El usuario que reportó el problema o solicitud debe verificar y aseverar que el caso se ha resuelto.
- **CERRADO:** Una vez que el usuario que reportó el problema o solicitud ha confirmado que el problema está resuelto, el caso puede ser cerrado. Si la confirmación no se recibe dentro de las 3 notificaciones siguientes a la solución, el caso pasará al estado “CERRADO” automáticamente. Así mismo, este estado es un archivo histórico y su estado no se puede cambiar.

**Falla:** Cuando existe una afectación del servicio u/o defecto de un componente tecnológico

**Incidente:** Se refiere a cualquier tipo de falla, evento o degradación que cause e impida parcial o completamente la prestación de un servicio de TI.

**Impacto:** Hace referencia al impacto potencial que un problema sin resolver tiene sobre la estabilidad de la organización, para continuar efectivamente con sus actividades o suministrar sus servicios. Por ejemplo, la caída de un servidor que da soporte a un gran número de clientes o usuarios se puede considerar que tiene un impacto crítico en la empresa. Los niveles de impacto estimados son los siguientes: Menor, Moderado, Significativo y Extenso

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

**ITIL:** (IT Infrastructure Library) Conjunto de mejores prácticas para la administración de servicios de TI; son técnicas y modelos de gestión de procesos, que ayudan a las organizaciones a mantener el control, la operación y administración de los recursos y servicios de TI, con el fin de minimizar riesgos, reducir costos y asegurar más tiempo de disponibilidad de sus servicios, logrando así una visión clara, confiable, adaptable, flexible y mejora continua de los servicios y procesos de la Organización.

**KPI:** (Key Performance Indicators) Indicadores Clave de Desempeño, miden el nivel del desempeño de un proceso, enfocándose en el "cómo" e indicando el rendimiento de los procesos, de forma que se pueda alcanzar el objetivo fijado.

**OLA:** (Operating Level Agreement): Acuerdo del Nivel de Operación. El OLA es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio

**Promesas de valor:** Satisfacer las necesidades y expectativas razonables de nuestros clientes a partir del ofrecimiento de soluciones que cumplan con todos los requerimientos tanto legales como genéricos, a través de la prestación de un servicio eficaz, apoyados de un equipo humano competente y comprometido hacia la satisfacción del cliente, utilizando herramientas tecnológicas y mejorando continuamente los procesos.

**Requerimiento:** Se considera un requerimiento cuando un usuario solicita un servicio y/o soporte técnico.

**RFC:** Es una solicitud formal para la implementación de un Cambio u/o registro que contiene toda la información requerida para aprobar el Cambio solicitado.

**RMA: *Return Merchandise Authorization*** (autorización de devolución de mercancía). Es una parte del proceso de devolución de un producto con el fin de recibir un reembolso, reemplazo o reparación de este durante el periodo de garantía.

**Soporte Técnico:** Apoyo que se otorga al usuario final, cuando se presenta una afectación, evento o incidente que interrumpe la operación diaria de sus labores, brindando así una solución integral frente a la situación y/o falla reportada.

**TIC:** Se refiere a las Tecnologías de Información y Comunicación

	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

**Ticket:** Es un archivo o dato numérico contenido y generado en el sistema de seguimiento que contiene información acerca de intervenciones a los incidentes reportados por un usuario final a la mesa de ayuda de soporte técnico.

**Tiempos de respuesta:** Tiempo máximo para contactar al usuario personalmente o vía telefónica, después de haber solicitado un servicio o soporte técnico.

**Tiempo de solución del servicio:** Tiempo estipulado para la solución del servicio

**UC:** (Contrato de apoyo) Es un contrato escrito que se realiza entre la gestión de niveles de servicio y un proveedor externo para la entrega de los servicios que soportan los ANS entre la organización de TI y el negocio.

## 7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Los servicios de soporte técnico solo se proporcionarán a equipos, periféricos y servicios que hagan parte de la RNEC.
2. Todas las solicitudes para el otorgamiento de Servicios de Soporte se levantarán vía telefónica, vía e-mail, y/o a través del servicio de correspondencia de la entidad.
3. En caso de que el usuario requiera una copia de respaldo de la información contenida en el equipo, se podrá realizar en un medio magnético y será responsabilidad del usuario final la custodia de la información.
4. Se atenderán únicamente los requerimientos registrados mediante un consecutivo de ticket en la mesa de ayuda.
5. Todo ticket creado y/o registrado en la herramienta de gestión debe cumplir con un ciclo de estados, desde la solicitud del requerimiento hasta su cierre a satisfacción, así como contar con una prioridad asignada.
6. El personal profesional, técnico o analista de sistemas será el encargado de gestionar los servicios solicitados a través de los medios establecidos en la actividad 2, a su vez es el responsable de garantizar el trámite de todas las solicitudes, incidentes y requerimientos

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

reportados a la mesa de ayuda, generar análisis y reportes que lleven a la mejora continua de los procedimientos de resolución de incidentes y solicitudes.

7. El Profesional de Soporte Especializado, es el responsable de garantizar, hacer seguimiento a los incidentes o solicitudes escalados a proveedores, y confirmar si la solución brindada es acorde a la solicitud realizada por el usuario.
8. Los Coordinadores de: Soporte Técnico y Telecomunicaciones, Desarrollo y Programación, Soporte Técnico de Registro Civil y la Identificación y Sede Electrónica e Intranet son los responsables de realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS pactados.
9. Los NIVELES DE ESCALAMIENTO estarán determinados por:

**Nivel 1:** Se denomina soporte técnico de primer nivel al grupo que proporciona asistencia física y/o remota a reportes relacionados con equipos de cómputo, impresión, conectividad, aplicaciones, gestión de usuarios entre otros.

**Nivel 2:** Grupo de especialistas encargados de brindar soporte técnico especializado a los incidentes reportados a la mesa de ayuda.

**Nivel 3:** Grupo de proveedores que brindan soporte a requerimientos que no fueron solucionados en nivel 1 y 2, que hacen parte del trámite de garantías de los componentes y servicios afectados.

10. El borrado seguro de los equipos de cómputo administrativos se realizará siempre y cuando la información contenida sea de carácter legal y reservado para la entidad y bajo las condiciones establecidas en la Guía de borrado seguro.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p><b>Realizar reporte de requerimiento</b></p> <p>El usuario mediante el servicio telefónico de la mesa de ayuda, a través del correo electrónico o gestor documental designado, reportará el problema presentado para que de esta manera sea gestionado y atendido.</p>	15 minutos	Usuario		
2	<p><b>Recibir y registrar el requerimiento</b></p> <p>Una vez recibido y analizado el requerimiento este se ingresa en la herramienta de gestión designado por la entidad, donde se establece el nivel de servicio (ANS), el estado y la asignación; para que de esta forma se genere el ticket por medio del cual será atendida la solicitud.</p>	20 minutos	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión y seguimiento	Ticket - Herramienta de gestión y seguimiento
3	<p><b>Atender el requerimiento (soporte primer nivel).</b></p> <p>Si el requerimiento es allegado vía telefónica, el servidor I designado para la atención indicará de manera explícita y remota al usuario para la atención y solución a su requerimiento.</p> <p>Si el requerimiento es allegado vía correo electrónico o gestor documental; se informará al usuario por este mismo medio el número del ticket que le fue asignado y el estado de atención de su solicitud.</p>	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión y seguimiento	Herramienta de gestión y seguimiento

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	Posterior a ello se establece comunicación con el usuario para indicar la atención del requerimiento.				
4	<b>¿El requerimiento fue atendido?</b> <b>SÍ:</b> Continúa con la actividad 5 <b>NO:</b> Continúa con la actividad 6				
5	<b>Documentar y cerrar ticket</b>  El Servidor designado que se encuentre atendiendo el requerimiento reportará en la herramienta de gestión designada el estado del ticket, dando por terminado el trámite frente al usuario e informando por correo electrónico o gestor documental el cierre del mismo.  Adicionalmente en caso de presentarse una modificación o cambio del componente afectado se deberá registrar en el formato correspondiente.	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Reporte de la herramienta de gestión y seguimiento	Correo electrónico de notificación - Ticket
6	<b>Brindar soporte al usuario en sitio (primer nivel).</b>  El Servidor designado para la atención de la solicitud se desplazará al sitio (oficinas centrales) donde se requiere la atención de la solicitud (servicios ofimáticos, configuración de usuario, verificación puntos de red entre otros) para brindar la solución de acuerdo con el tipo de soporte.	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión y seguimiento.	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
7	<b>¿El requerimiento fue atendido?</b> <b>SÍ:</b> Continúa con la actividad 5 <b>NO:</b> Continúa con la actividad 8				
8	<b>¿El equipo requiere ser actualizado y/o formateado?</b> <b>SI:</b> Continúa con la actividad 9 <b>NO:</b> Continúa con la actividad 10				
9	<b>Realizar actualización y/o formateo</b> El Servidor designado del caso realizará la actualización correspondiente y en caso de ser requerido procederá a realizar el formateo del equipo.	3 días	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Formato Autorización actualización y/o formateo de equipos de cómputo (STFT08)	Hoja de vida mantenimiento de equipos tecnológicos administrativos (STFT01)
10	<b>¿El requerimiento fue atendido?</b> <b>SÍ:</b> Regresa a la actividad 5 <b>NO:</b> Continúa con la actividad 11				
11	<b>Escalar requerimiento (segundo nivel)</b> El Servidor designado que se encuentra atendiendo el caso escala el requerimiento al segundo nivel de servicio y registra la justificación del escalamiento en la herramienta de gestión y seguimiento, informando nuevamente al usuario el estado del ticket.	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Registro de la justificación del escalamiento en el repositorio designado	Herramienta de gestión y seguimiento. Ticket

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	4

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
12	<b>Brindar atención al requerimiento</b> El Servidor designado que se encuentra atendiendo el caso evaluará las condiciones de la solicitud. En este segundo, nivel se ofrece un soporte más especializado que incluye asistencia telefónica especializada o visita de campo de ser requerido.	De acuerdo con los ANS	Servidor designado en la herramienta de gestión y seguimiento.		
13	<b>¿El requerimiento fue atendido?</b> <b>SÍ:</b> Regresa a la actividad 5 <b>NO:</b> Continúa con la actividad 14				
14	<b>Escalar requerimiento (tercer nivel)</b> El Servidor designado que se encuentra atendiendo el caso escala el requerimiento al tercer nivel de servicio (proveedores) y registra la justificación del escalamiento en la herramienta de gestión y seguimiento, informando nuevamente al usuario el estado del ticket.	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Registro de la justificación del escalamiento en la herramienta de gestión y seguimiento.	Correo electrónico institucional enviado
15	<b>Solicitar servicio al proveedor</b> El proveedor revisará las condiciones que soportan la garantía o el soporte solicitado, bajo la coordinación del personal especializado de la mesa de ayuda para dar solución al requerimiento.	De acuerdo con los ANS	Proveedor		Correo electrónico / Oficio

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	4

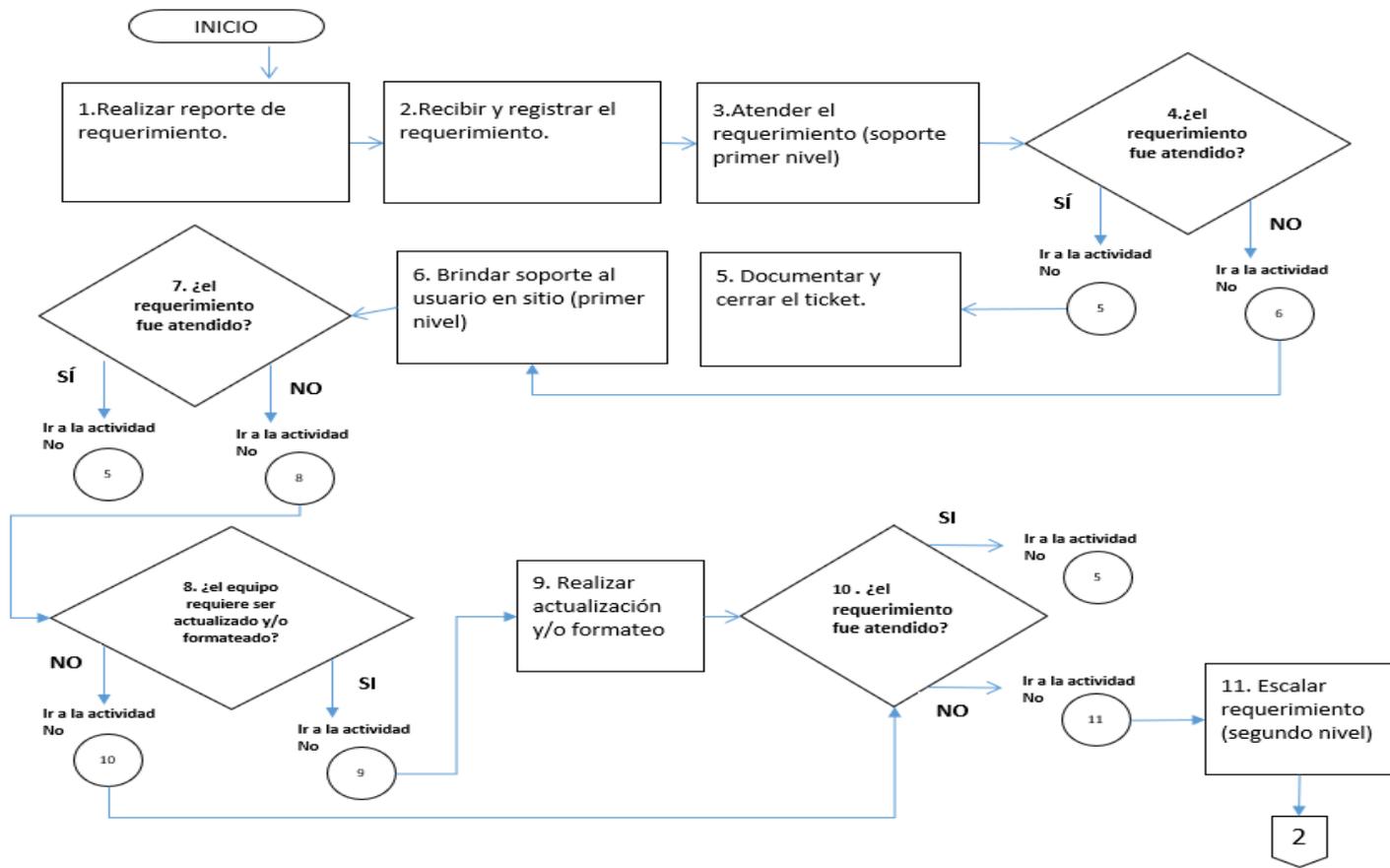
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
16	<p><b>Realizar borrado seguro a equipos de cómputo</b></p> <p>Para la entrega del equipo al proveedor se realizará borrado seguro para los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando por efectos de garantía sea necesario retirar el disco duro o todo el equipo de cómputo de la entidad.</li> <li>- Cuando los equipos sean dados de baja por obsolescencia y la información contenida sea de carácter legal y reservado para la entidad.</li> <li>- Cuando se realiza análisis al disco duro y este indica daño se debe realizar borrado magnético y/o destrucción.</li> </ul>	2 días	Servidor designado por el Coordinador de Soporte Técnico y Telecomunicaciones	Guía borrado seguro (STGU02)	Hoja de vida mantenimiento de equipos tecnológicos administrativos (STFT01)
17	<p><b>Hacer efectiva la garantía</b></p> <p>El proveedor realizará el mantenimiento correctivo del componente tecnológico o del servicio reportado conforme a los tiempos (ANS) pactados.</p>	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda / Proveedor	Informe de seguimiento / correo electrónico	Informe de seguimiento
18	<p><b>Realizar seguimiento</b></p> <p>Solicitar avances de seguimiento acorde a los ANS pactados.</p>	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Correo Electrónico / Herramienta de gestión y seguimiento	Informe de Seguimiento

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

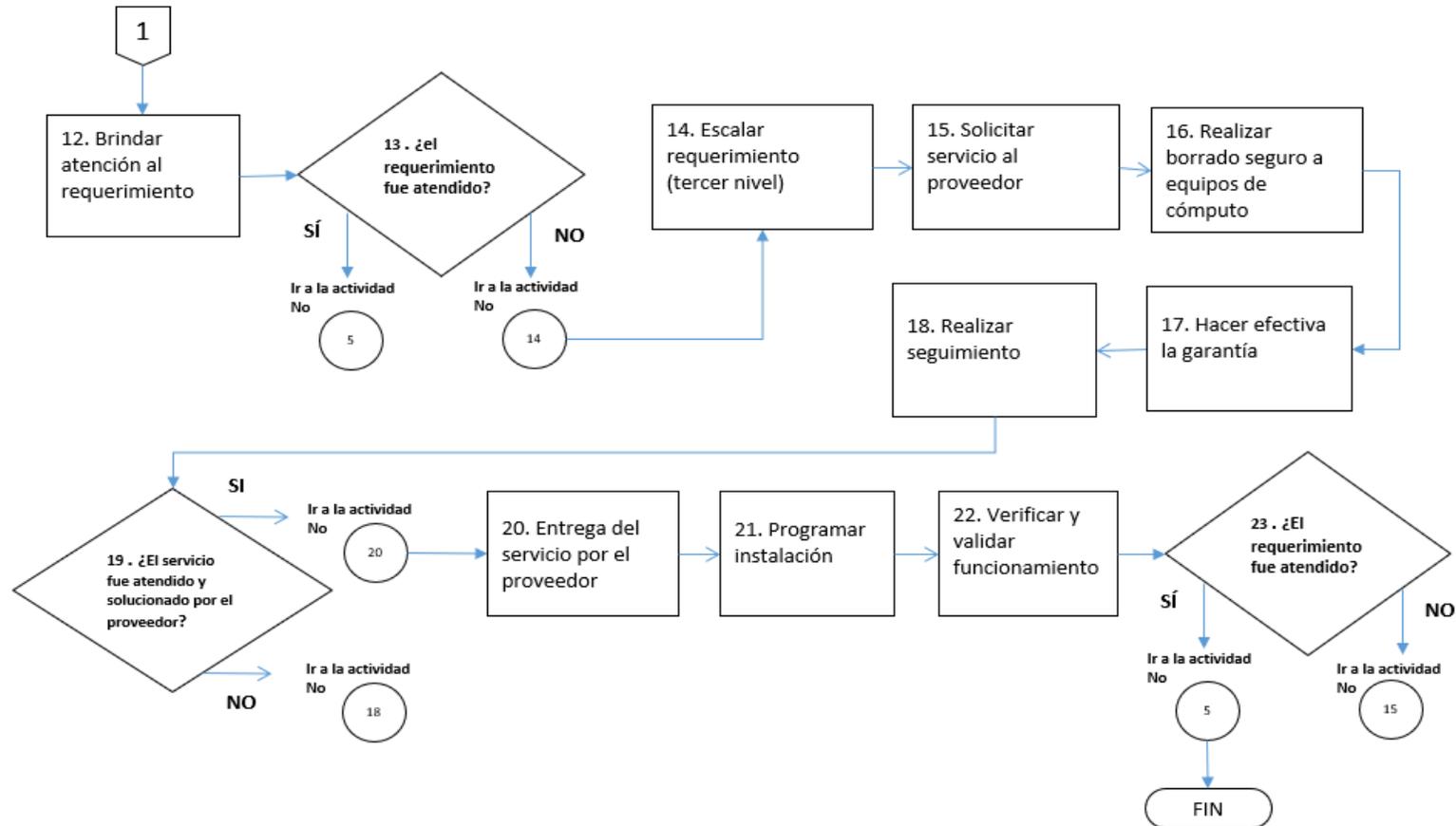
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
19	<b>¿El servicio fue atendido y solucionado por el proveedor?</b> <b>Si: Continúa con la actividad 20</b> <b>No: Regresa a la actividad 18</b>				
20	<b>Entrega del servicio por el proveedor</b> Una vez atendido el servicio por el proveedor, se programa el recibo a satisfacción previa verificación y validación de funcionamiento	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda/Proveedor	Correo Electrónico	Informe de Seguimiento
21	<b>Programar instalación</b> El Servidor designado realiza plan de trabajo para la configuración, instalación y puesta en marcha del servicio o componente afectado con el usuario.	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda		
22	<b>Verificar y validar funcionamiento</b> Se realiza la verificación del correcto funcionamiento del servicio o componente afectado de acuerdo con la falla reportada por el usuario inicial.	De acuerdo con los ANS	Servidor designado para la Mesa de Ayuda	Herramienta de gestión y seguimiento	Correo electrónico de notificación - Ticket
23	<b>¿El requerimiento fue atendido?</b> <b>SÍ: Regresa a la actividad 5</b> <b>NO: Regresar 15</b>				

## 9. FLUJOGRAMA

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	4



 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	4



 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

## 10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Realizar reporte de requerimiento	15 minutos
Recibir y registrar el requerimiento	30 minutos
Atender el requerimiento. (Soporte primer nivel)	De acuerdo con los ANS
Documentar y cerrar ticket	De acuerdo con los ANS
Brindar soporte al usuario en sitio (Primer nivel)	De acuerdo con los ANS
Actualización y/o formateo	3 días
Escalar requerimiento (Segundo nivel)	De acuerdo con los ANS
Brindar atención al requerimiento	De acuerdo con los ANS
Escalar requerimiento (Tercer nivel)	De acuerdo con los ANS
Solicitar servicio al proveedor.	De acuerdo con los ANS
Realizar borrado seguro	De acuerdo con los ANS
Hacer efectiva la garantía	2 días
Realizar seguimiento	De acuerdo con los ANS
Entrega del servicio por el proveedor	De acuerdo con los ANS
Programar instalación	De acuerdo con los ANS
Verificar y validar funcionamiento	De acuerdo con los ANS

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

## 11. ANEXOS

N.A.

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

<b>ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO</b>	<b>RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA</b>	<b>VERSIÓN</b>
Creación proceso y procedimiento nuevo	Gerente de Informática	19/08/2016	0
Ajuste Punto 4. Base Documental	Gerente de Informática	04/01/2019	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del Punto 4. Base Documental</li> <li>• Actualización del Punto 6. Definiciones</li> <li>• Actualización del Punto 7. Políticas de Operación</li> <li>• Actualización del Punto 8. Descripción del Procedimiento</li> <li>• Actualización del Punto 9. Flujograma</li> <li>• Actualización del Punto 10. Análisis de Gestión</li> </ul>	Gerente de Informática	28/12/2021	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del punto 1. Objetivo</li> <li>• Actualización del punto 2. Alcance</li> <li>• Actualización del Punto 5. Base legal</li> <li>• Actualización del Punto 6. Definiciones</li> <li>• Actualización del Punto 8. Descripción del procedimiento</li> <li>• Actualización del Punto 9. Flujograma</li> <li>• Actualización del Punto 10. Análisis de Gestión</li> </ul>	Gerente de Informática	02/04/2024	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del Punto 4. Base Documental</li> <li>• Actualización del Punto 5. Base legal</li> <li>• Actualización del Punto 6. Definiciones</li> <li>• Actualización del Punto 8. Descripción del procedimiento</li> </ul>	Gerente de Informática	25/06/2024	4

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	<b>CÓDIGO</b>	STPD02
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	APOYO TÉCNICO A INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA REMOTA Y EN SITIO	<b>VERSIÓN</b>	4

<b>ELABORÓ:</b> Alison Yamily Cárdenas Martin Analista de Sistemas  Hector Alberto Serrato González Profesional Universitario	<b>REVISÓ:</b> Betsy Ospino Plata. Coordinadora de Soporte Técnico y Telecomunicaciones  Javier Alberto Valdés Cortés Coordinador de Soporte Técnico para Registro Civil y la Identificación  Daniel Ricardo Moya Agudelo Coordinador de Desarrollo y Programación	<b>APROBÓ:</b> Alejandro Alberto Campo Valero Gerente de Informática
	<b>REVISIÓN TÉCNICA:</b> Candelaria Lucia Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación	<b>APROBACIÓN TÉCNICA:</b> Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe Oficina de Planeación
<b>FECHA:</b> 18/06/2024	<b>FECHA:</b> 19/06/2024	<b>FECHA:</b> 25/06/2024