

	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	2

1. OBJETIVO

Brindar solución a los reportes de requerimientos e incidentes asociados a los servicios de software a través de su recepción, atención y trámite, con el fin 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; 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 y formatos en 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	2

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

	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	2

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	2

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Realizar la solicitud de soporte técnico para software El usuario enviará correo electrónico al buzón designado para la atención de soporte al software.	30 min.	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo	Mesa de ayuda	Correo electrónico
2	Recibir 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 o Técnico Operativo	Mesa de ayuda	Correo electrónico
3	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 los ANS establecidas en la mesa de ayuda	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo	ANS establecidas en la mesa de ayuda	Reporte de la mesa de ayuda
4	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 los ANS establecidas en la mesa de ayuda	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo	Validación de la solución al requerimiento	Correo electrónico
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	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	2

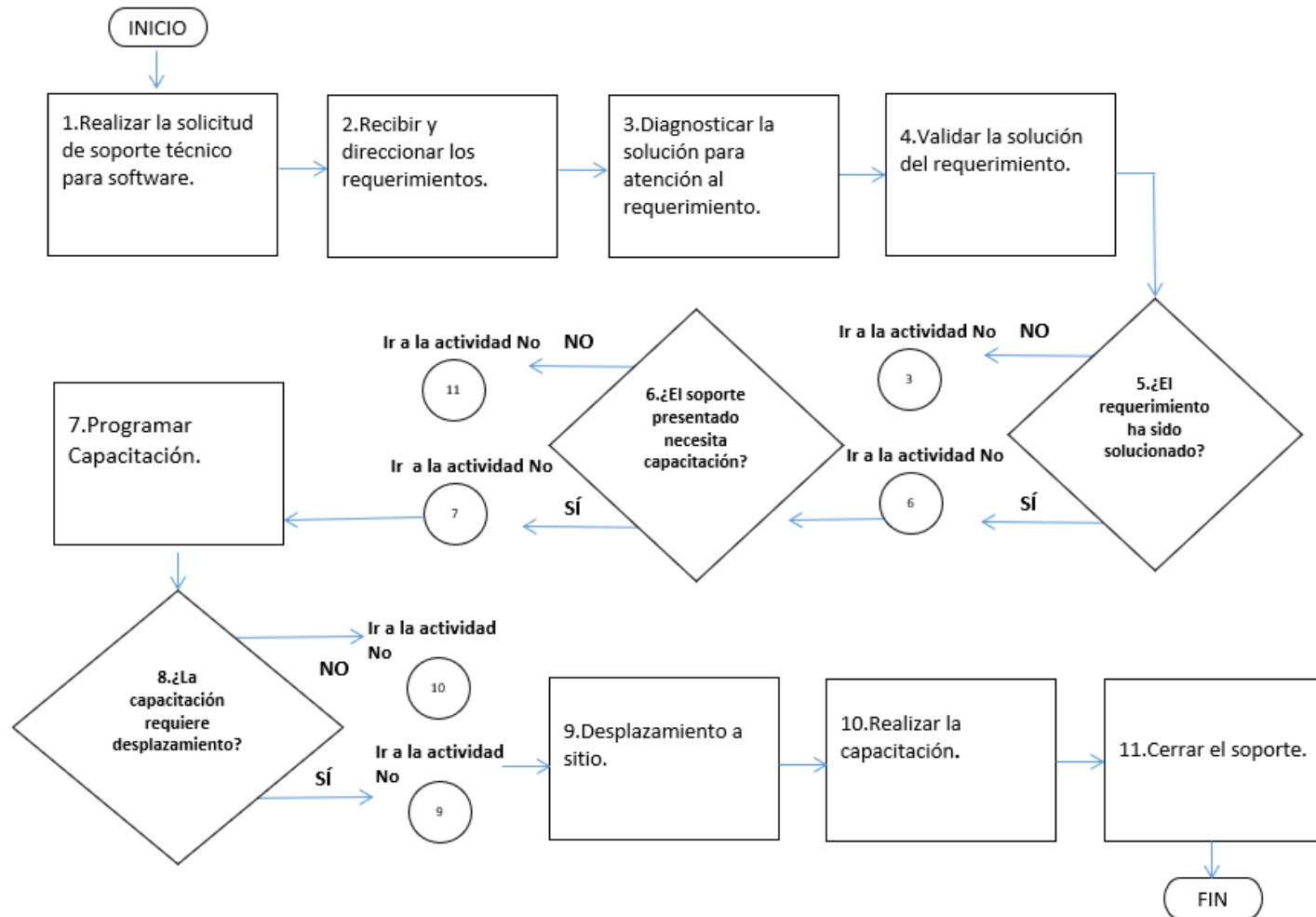
n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
6	¿El soporte presentado necesita capacitación? Sí: ir a la actividad n.º 7 No: ir a la actividad n.º 11	De acuerdo con el cronograma de capacitación	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo		
7	Programar capacitación De acuerdo con las necesidades establecidas y con la cantidad de usuarios que requieran capacitación, se programará hora y fecha para atender la solicitud.	De acuerdo con el cronograma de capacitación	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo	Cronograma de capacitación	Correo electrónico
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 cronograma de capacitación			
9	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 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 cronograma de capacitación	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo	Realizar el cronograma (si se requiere)	Cronograma (si se requiere)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	2

n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
10	Realizar la capacitación El funcionario encargado realizará la capacitación de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo.	De acuerdo con el cronograma de capacitación	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo	Inscripción y asistencia a la capacitación	Formato "Inscripción y asistencia a eventos de capacitación" (PTFT18)
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	Profesional Universitario, Analista de Sistemas o Técnico Operativo	Mesa de ayuda	Correo electrónico

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	2

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	2

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Realizar la solicitud de soporte técnico para software	30 min.
Recibir y direccionar los requerimientos	60 min.
Diagnosticar la solución para atención al requerimiento	De acuerdo con los ANS establecidas en la mesa de ayuda
Validar atención del servicio	De acuerdo con los ANS establecidas en la mesa de ayuda
Programar capacitación	De acuerdo con el cronograma de capacitación
Desplazamiento al sitio	De acuerdo con el cronograma de capacitación
Cerrar el soporte	3 días

11. ANEXOS

N. A.

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: Flujoograma 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, flujoograma y análisis de gestión	Gerente de Informática	13/01/2022	2

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SOPORTE TÉCNICO	CÓDIGO	STPD01
	PROCEDIMIENTO	APOYO TÉCNICO A SOFTWARE	VERSIÓN	2

ELABORÓ: Olga Cecilia Portillo Linares Profesional Universitario	REVISÓ: Jhon Alexander Rueda Coordinador Desarrollo y Programación	APROBÓ: Alejandro Alberto Campo Valero Gerente de Informática
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación César Augusto Saavedra Forero Técnico Operativo Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 9/12/2021	FECHA: 05/01/2022	FECHA: 13/01/2022