
 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 004
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA INTEGRAL - MAI	Fecha: 03/Oct/2025

PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA INTEGRAL - MAI	
OBJETIVO:	Brindar soporte y asistencia técnica a los casos reportados por los usuarios (funcionarios, contratistas y notarias usuarias del aplicativo Sistema de Información Notarial - SIN) de cada una de las ORIP y el Nivel Central de la SNR, a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad. Para ello, se emplean herramientas tecnológicas de vanguardia que permiten realizar análisis y diagnósticos de hardware y software, con el propósito de solucionar los casos o, en su defecto, escalar el ticket al nivel correspondiente.
ALCANCE:	Limite Inicial: Inicia con la recepción del reporte del caso por parte del funcionario y/o contratista, por los canales dispuestos por la Entidad.
	Limite Final: Finaliza con la solución del ticket o escalamiento del mismo.
PRODUCTOS:	Servicio de soporte telefónico y/o remoto a Funcionarios y/o contratistas de la SNR.
RESPONSABLE:	Coordinador Grupo de Servicios Tecnológicos

1. GLOSARIO

- **MAI:** Abreviatura de Mesa de Ayuda Integral.
- **Protocolo:** Es un sistema de reglas o normas establecidas sobre las cuales se rige un comportamiento a seguir por el personal, para alcanzar un fin determinado.
- **Ticket:** Identificación numérica generada de la herramienta de gestión la cual se entrega a la persona interesada, en el que se garantiza que está realizando la gestión y seguimiento a un caso reportado.
- **Usuario:** Actor que reporta un caso por medio de correo electrónico o llamada telefónica.
- **Plantilla SD:** Formato para estandarizar documentación de casos en la herramienta de gestión.
- **Plantilla CE:** Formato para estandarizar respuestas, envío o solicitud de información por medio de correo electrónico.
- **Caso:** Situación que requiere atención, para dar solución con las herramientas de gestión.
- **Incidente:** cualquier evento que interrumpe o reduce la calidad de un servicio de TI.
- **Solicitud:** petición formal para añadir, modificar o eliminar algún aspecto de los servicios de TI que no está relacionado con una interrupción del servicio.
- **ANS:** Abreviatura de Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos por el proveedor de la Mesa de Atención Integral.
- **Agente:** Es un profesional de soporte técnico que atiende y resuelve incidencias básicas y solicitudes de los usuarios en una organización. Su función principal es servir como primer punto de contacto para los clientes o empleados que experimentan problemas con sistemas, aplicaciones o dispositivos.

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 004
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA INTEGRAL - MAI	Fecha: 03/Oct/2025

- **Escalamiento:** se refiere al proceso de transferir un problema o solicitud a un nivel superior de atención cuando no puede ser resuelto en el nivel actual.


2. CONDICIONES GENERALES:

2.1. Políticas de operación


1. El usuario debe reportar el caso a través del correo electrónico mesadeayudaintegral@supernotariado.gov.co y los demás canales dispuestos por la Entidad disponibles para consulta en el Manual de Atención MAI vigente.
2. Todo caso de soporte técnico debe ser registrado en la herramienta de Gestión adoptada por la Entidad, identificado con un número de ticket.
3. Para la correcta atención y respectivo soporte técnico a los casos, es necesario tener de antemano la información preliminar suficiente del fallo o error suministrado por parte del usuario. De no ser así, el agente de soporte debe solicitar la completitud de la información requerida.
4. La Mesa de Ayuda Integral establecerá las prioridades de atención según el Manual de Atención MAI.
5. Para el registro de los casos de la mesa de ayuda Integral se debe usar las plantillas establecidas en el documento Plantillas MAI.
6. Se elabora un informe mensual con los casos escalados a proveedores externos y terceros, el cual es remitido al coordinador de servicios tecnológicos.
7. Se debe realizar un seguimiento de las categorías de incidentes y solicitudes más relevantes, de manera que se identifiquen oportunidades de mejora continua.

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD ESENCIAL DE VALOR No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	CARGO O ROL DE PERSONA RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
1. RECIBIR Y VALIDAR INFORMACIÓN SUMINISTRADA SEGÚN FUENTE DE INGRESO	1.1 Se recibe la información dada a través del correo electrónico mesadeayudaintegral@supernotariado.gov.co y los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Entidad. Se valida y analiza, que la solicitud recibida contenga la información suficiente necesaria para brindar una rápida respuesta y solución. Ver documento "Plantillas MAI" Ver Política de Operación No. 1 Ver Política de Operación No. 5	Funcionario o Contratista designado (Agente N1)	Herramienta de gestión

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 004
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA INTEGRAL - MAI	Fecha: 03/Oct/2025

2. ¿LA INFORMACIÓN REMITIDA ESTÁ COMPLETA?	<p>2.1 Verificar que el correo de reporte de caso contenga todos los datos necesarios de acuerdo con lo establecido en el apartado "Validación de datos a casos reportados" del documento "Manual de Atención MAI" ¿La información remitida está completa? Sí: continúe con la actividad 3 No: continúe con la actividad 4 Periodicidad: Esta actividad se realizará hasta que la información remitida este completa de acuerdo con el documento Manual de Atención MAI. Ver política de operación No. 3</p>	Funcionario o Contratista designado (Agente N1)	Plantilla diligenciada y enviada por correo electrónico
3. REGISTRAR ACTIVIDADES Y PRUEBAS REALIZADAS	<p>3.1 Registrar en la herramienta de gestión creando el ticket, las actividades para dar atención, solución y/o escalamiento al caso de acuerdo con el documento "Plantillas MAI" y con el documento "Matriz de Escalamiento"; e informar al usuario sobre creación y número de ticket. Ver política de operación No. 6</p>	Funcionario o Contratista designado (Agente N1)	Herramienta de gestión Correo electrónico
4. SOLICITAR MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO LA INFORMACIÓN REQUERIDA FALTANTE.	<p>4.1 Solicitar mediante correo electrónico la información requerida faltante. Ver política de operación No. 3</p>	Funcionario o Contratista designado (Agente N1)	Correo electrónico
5. ¿LA SOLUCIÓN BRINDADA FUE EFECTIVA?	<p>5.1 ¿La solución brindada fue efectiva? Si: continúe con la actividad 6 No: continúe con la actividad 7</p>	Funcionario o Contratista designado (Agente N1)	Herramienta de gestión
6. CAMBIAR EL TICKET AL ESTADO "SOLUCIONADO"	<p>6.1 Cambiar el ticket al estado "Solucionado" en la herramienta de gestión, documentando el caso según el documento "Plantillas MAI" y siguiendo los lineamientos del documento "Manual de Atención MAI", e informar al usuario a través de correo electrónico. Pasa a la actividad 8. Ver política de operación No. 6 Ver política de operación No. 7</p>	Funcionario o Contratista designado (Agente N1)	Herramienta de gestión Correo Electrónico
7. ESCALAR EL CASO	<p>7.1 Si por la complejidad del requerimiento la solución del caso reportado no puede ser gestionada por la Mesa de Ayuda Integral, se procede con el escalamiento correspondiente en la herramienta de gestión, documentando el caso según el documento "Plantillas MAI" y siguiendo los lineamientos del documento "Manual de Atención MAI" e informando al usuario a través de correo electrónico. Ver política de operación No. 4 Ver política de operación No. 6 Ver política de operación No. 7</p>	Funcionario o Contratista designado (Agente N1)	Herramienta de gestión Correo Electrónico

 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Código: GTI – PR – 004
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO: MESA DE AYUDA INTEGRAL - MAI	Fecha: 03/Oct/2025

8. ARCHIVAR FIN	8.1 Archivar conforme los parámetros de gestión documental para archivos físicos y digitales	Personal OTI	Repositorio documental OTI
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	----------------------------

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

4.1. Documentos internos:

- Manual de Atención Mesa de Ayuda Integral MAI

4.2 Documentos Externos:

No Aplica

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
	1	3 de Octubre de 2025	Se hace necesario ajustar la documentación en el marco del fortalecimiento institucional con el fin de alinearlos al Sistema Integrado de Gestión y el nuevo modelo por procesos de la Entidad.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	APROBÓ	REVISIÓN METODOLOGICA	Vo. Bo. Oficina Asesora de Planeación
Alejandra Parra, Sandra Romero, Wendy Varela	Oscar Fabián Corredor Camargo	Juan Sebastián Ávila	Santiago Campo Victoria
Oficina de Tecnología de la Información.	Coordinador de Servicios Tecnológicos	Contratistas OAP	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 22 de septiembre 2025	Fecha: 25 de septiembre 2025	Fecha: 30 de septiembre 2025	Fecha de Aprobación: 3 de Octubre 2025