



Superintendencia de Notariado y Registro



GUIA DE ATENCIÓN SOPORTE TECNICO MAI

Gestión de Tecnologías de la Información

**SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO**

Código: GTI - GI - 001	Versión: 1	Fecha: 3/Oct/2025
-------------------------------	-------------------	--------------------------

JOSÉ RICARDO ACEVEDO SOLARTE
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
OSCAR FABIAN CORREDOR CAMARGO
COORDINADOR GRUPO DE SERVICIOS
TECNOLÓGICOS
ALEJANDRA MARSELLA PARRA ALEMÁN
PROFESIONAL OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN

SEPTIEMBRE / 2025



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
GLOSARIO	4
MARCO LEGAL	5
1. SOPORTE TÉCNICO	5
1.1. Funciones.....	5
1.2. Documentos guía de atención	5
1.3. Diagnóstico y resolución de casos	6
1.4. Cierre de casos	7
2. SOPORTE TECNICO EN SITIO	7
2.1. Funciones	7
2.2. Documentos guía de atención	8
2.3. Diagnóstico y resolución de casos.....	8
2.4. Cierre de casos.....	9
DOCUMENTOS ASOCIADOS	9
BIBLIOGRAFÍA	9
TABLA DE FIGURAS	9
TABLA DE TABLAS	10



Superintendencia de Notariado y Registro

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se describen los elementos que componen la Mesa de Ayuda Integral de la Superintendencia de Notariado y Registro; de manera que, se gestione y canalicen los incidentes y/o solicitudes reportadas por las Oficinas de Registro a Nivel Nacional, Nivel Central, Notarías, Delegados de Tierras, Agencia Nacional de Tierras, Convenios Interadministrativos; y otros posibles usuarios, haciendo uso de los instructivos, guías y manuales que permitan a los interesados comprender la atención de los servicios de la Mesa de Ayuda Integral.

OBJETIVO

Establecer lineamientos claros, uniformes y estandarizados para la atención de los casos reportados a soporte técnico a través de la Mesa de Ayuda Integral y sus canales de atención. Esto permitirá optimizar los procesos de atención al usuario, garantizando una experiencia de alta calidad.

ALCANCE

La Guía de Atención Soporte Técnico aplica para la gestión de MAI a nivel nacional.

GLOSARIO

- **ANS.** Abreviatura de Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos por el proveedor de la Mesa de Atención Integral.
- **MAI:** Abreviatura de Mesa de Ayuda Integral.
- **Usuario:** Actor que reporta un caso por medio de correo electrónico o llamada telefónica.
- **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.



GUIA DE ATENCION SOPORTE TÉCNICO

1. SOPORTE TÉCNICO

1.1. Funciones

En este servicio de soporte el agente/analista realiza el proceso de atención de incidentes y/o solicitudes reportadas por el usuario, de la siguiente forma:

- Recibir y registrar las solicitudes de soporte técnico de los usuarios, reportados por los canales de atención dispuestos por la SNR.
- Brindar soporte técnico de primer nivel (software y hardware) para elementos tecnológicos (impresoras, escáneres, equipos de cómputo, etc.), sistemas y aplicativos tanto misionales internos como externos para uso de la SNR.
- Escalamiento de incidentes y solicitudes que no puedan ser resueltas por la Mesa Integral de Mesa de Ayuda y/o que su solución requiera revisión y/o autorización de niveles superiores conforme con la Matriz de Gestión y Escalamiento de Casos.
- Documentar los incidentes y/o solicitudes atendidas en la herramienta de gestión de casos dispuesta por la entidad.
- Cumplimiento los ANS establecidos para la gestión de incidentes y/o solicitudes.

1.2. Documentos guía de atención

Se definen los documentos estándar que los agentes de soporte técnico de Mesa de Ayuda Integral deben conocer y aplicar con el fin de prestar un servicio de calidad. Tienen como fin estandarizar el modelo de atención al usuario, la documentación de la gestión de casos en la herramienta de Gestión de Casos y las diferentes respuestas que se debe dar a los usuarios.

- Manual principal de atención general MAI: En este documento se definen los lineamientos principales de atención a los incidentes y solicitudes reportados por canales principales dispuestos por la entidad.



Superintendencia de Notariado y Registro

- Plantillas MAI: En este documento se encuentran las plantillas estándar de respuesta a través de los canales dispuestos por la Entidad, así como las plantillas estándar de creación y documentación de casos en la herramienta de Gestión de Casos.
- Adicionalmente, el procedimiento contempla los demás lineamientos adoptados y vigentes que contemplan las tareas asignadas al agente de soporte, a saber en diferentes temas como el manejo de la herramienta de gestión de casos, conexión remota, soporte técnico de la Mesa de Ayuda y la herramienta de Gestión y Escalamiento de Casos.

1.3. Diagnóstico y resolución de casos

En el proceso de atención de los casos reportados, el agente de soporte de Mesa de Ayuda Integral debe realizar las validaciones primarias para realizar un diagnóstico preciso y ofrecer soluciones rápidas y efectivas que permitan garantizar la continuidad y eficiencia en el uso de los servicios tecnológicos. Estas validaciones son:

- Recopilación de información: Se requiere contar con la información de contacto que permita establecer comunicación con el usuario. Esto incluye nombre completo del usuario afectado, teléfono de contacto, correo institucional y ubicación.
- Análisis del caso: El agente debe analizar la información disponible del caso para identificar si este se encuentre dentro del alcance del Equipo de Mesa de Ayuda Integral.

El alcance y/o cobertura de soporte técnico se define de la siguiente manera:

- Creación / Activación de usuarios: Primer filtro para la creación de usuarios nuevos, activación y traslados., Para esto, se realiza validación de los documentos y formatos requeridos por la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI.
- Cargue / Gestión de turnos: Recepción de los casos reportados en cuanto a cargue, sincronización, etc. de turnos en aplicativos misionales y externos para uso de la SNR.
- Soporte remoto: Servicio que permite a los agentes de soporte brindar asistencia a los usuarios de forma remota por los medios dispuestos por la SNR, utilizando herramientas de software y protocolos de comunicación, de red y conexión.



Superintendencia de Notariado y Registro

- Pruebas: Correr pruebas de usuario a diferentes ajustes en las aplicaciones o sistemas. Esto puede implicar cambiar la configuración del hardware o del software, actualizaciones de software, entre otras o proporcionar soluciones alternativas al usuario.
- Escalamiento y/o direccionamiento: Cuando el caso no se encuentra dentro del alcance de los tres ítems anteriores, el agente escala el caso en la herramienta de gestión al grupo encargado, de acuerdo con la matriz de escalamientos.

1.4. Cierre de casos

Posterior a la atención del caso reportado y cuando el caso haya sido solucionado, el agente o analista debe realizar el proceso de cierre de la siguiente manera:

- Comunicar la solución al usuario de manera clara y concisa a través de correo electrónico y solicitar la verificación y satisfacción de la misma.
- Documentar el cierre del caso en la herramienta de gestión de acuerdo al archivo Plantillas MAI.
- Cumplimiento los ANS establecidos para la gestión de incidentes y/o solicitudes.

2. SOPORTE TECNICO EN SITIO

2.1. Funciones

También denominado soporte en sitio, en este servicio de soporte, el agente/analista realiza el proceso de atención y solución directa a los incidentes y/o solicitudes del usuario final en su sitio de trabajo, de la siguiente forma:

- Recepción de los incidentes y/o solicitudes de servicio asignados por el agente/analista de soporte técnico a través de la herramienta de gestión de casos.
- Definición de una ruta o programación de visitas a los usuarios con servicios asignados, dentro de los tiempos establecidos en los ANS.
- Realización de un proceso completo de diagnóstico, gestión y solución operativa del incidente o solicitud del funcionario, soportado en personal de otras líneas de servicio, si es el caso (especialista en redes, telecomunicaciones, aplicativos, etc.).
- Documentar el cierre del caso en la herramienta de gestión de acuerdo al archivo Plantillas MAI.
- Cumplimiento los ANS establecidos para la gestión de incidentes y/o solicitudes.



Superintendencia de Notariado y Registro

Nota: La retroalimentación de la gestión de incidentes y/o solicitudes atendidas por el soporte en sitio está a cargo del equipo de calidad del proveedor.

2.2. Documentos guía de atención

A continuación, se definen los documentos estándar que los agentes de soporte técnico en sitio deben conocer y aplicar con el fin de prestar un servicio de calidad. Estos documentos tienen como fin estandarizar el modelo de atención al usuario, la documentación de la gestión de casos en la herramienta Service Desk y las diferentes respuestas que se deben dar a los usuarios.

- Plantillas MAI: En este documento se encuentran las plantillas estándar de respuesta al canal de correo electrónico, así como las plantillas estándar de creación y documentación de casos en la herramienta de Gestión de Casos.
- Adicionalmente se presentan documentos de apoyo para llevar a cabo las tareas asignadas al agente de soporte:
 - Instructivo de manejo de la herramienta de gestión de casos
 - Instructivo soporte conexión remota
 - Instructivo de garantías
 - Instructivo de atención de contingencias
 - Instructivo de bolsa de repuestos
 - Instructivo de atención de casos nacionales
 - Instructivo de soporte antivirus

2.3. Diagnóstico y resolución de casos

En el proceso de atención de los casos reportados, el agente de soporte debe realizar las validaciones primarias para realizar un diagnóstico preciso, ofreciendo soluciones rápidas y efectivas para garantizar la continuidad y eficiencia en el uso de los servicios tecnológicos.

- Recepción de casos: Recibir los incidentes y/o solicitudes de servicio asignados por medio de la herramienta de gestión de casos y ocasionalmente en forma directa por el usuario. Se requiere contar con la información de contacto que permita establecer comunicación con el usuario, esto incluye nombre completo del usuario afectado, teléfono de contacto, correo institucional y ubicación.



Superintendencia de Notariado y Registro

- **Análisis del caso:** El agente debe analizar la información disponible del caso para identificar si este se encuentre dentro del alcance del Soporte en Sitio.
- **Agendamiento de la visita:** En comunicación con el usuario a través de medio telefónico o correo electrónico, se realiza programación de la visita de acuerdo con los tiempos establecidos por el ANS de atención.
- **Pruebas:** Correr pruebas de usuario a diferentes ajustes en las aplicaciones o sistemas. Esto puede implicar cambiar la configuración del hardware o del software, actualizaciones de software, entre otras o proporcionar soluciones alternativas al usuario.
- **Escalamiento y/o direccionamiento:** Cuando el caso no se encuentra dentro del alcance de los ítems anteriores, el agente escala el caso en la herramienta de gestión al grupo encargado, de acuerdo con la matriz de escalamientos.

2.4. Cierre de casos

Posterior a la atención del caso reportado el agente o analista debe realizar el proceso de cierre:

- Comunicar la solución al usuario de manera clara y concisa a través de correo electrónico y solicitar la verificación y satisfacción de la misma.
- Documentar el cierre del caso en la herramienta de gestión de acuerdo al archivo Plantillas MAI.
- Cumplimiento los ANS establecidos para la gestión de incidentes y/o solicitudes.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

Instructivo de manejo de la herramienta de gestión de casos

Instructivo soporte conexión remota

BIBLIOGRAFÍA

No aplica

TABLA DE FIGURAS

No aplica



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

TABLA DE TABLAS

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 Fabian Corredor Camargo	Juan Sebastián Ávila	Santiago Campo Victoria
Oficina de Tecnologías de la Información	Coordinador Grupo 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