



Superintendencia de Notariado y Registro



GUIA DE ATENCIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN REGISTRAL SIR MAI

Gestión de Tecnologías de la Información

**SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO**

Código: GTI - GI - 002

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	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
GLOSARIO	5
MARCO LEGAL	6
ATENCIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN REGISTRAL-SIR	6
1. SOPORTE NIVEL 1	6
1.1 FUNCIONES	6
1.2 DOCUMENTACIÓN GUÍA DE ATENCIÓN	6
1.3 DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN DE CASOS	7
1.4 CIERRE DE CASOS	7
2. SOPORTE NIVEL 2	7
2.1 FUNCIONES.....	7
2.2 DOCUMENTACIÓN GUÍA DE ATENCIÓN	8
2.3 DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN DE CASOS	8
3. SOPORTE NIVEL 3	9
3.1 FUNCIONES.....	9
3.2 DOCUMENTACIÓN GUÍA DE ATENCIÓN	9
3.3 CIERRE DE CASOS.....	9
DOCUMENTOS ASOCIADOS	9



**Superintendencia de
Notariado y Registro**

BIBLIOGRAFÍA	10
TABLA DE FIGURAS.....	10
TABLA DE TABLAS	10



Superintendencia de Notariado y Registro

INTRODUCCIÓN

En el presente documento se describen los elementos que componen esta mesa; de manera que, se puedan gestionar y canalizar 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 Administradores que interactúen con SIR, correspondientes a los procesos de certificados de tradición, consultas, correcciones, devoluciones, fotocopias, registro, reparto notarial y restitución reparto notarial, administrador de impresiones, pantallas administrativas, reportes y gestión de usuarios y roles.

OBJETIVO

Determinar el alcance de la atención de servicio de la Mesa de ayuda específica de la Superintendencia de Notariado y Registro, en lo que corresponde al Sistema de Información Registral-SIR.

ALCANCE

Esta guía determina los lineamientos dirigidos a la gestión de la Mesa de Ayuda Integral – MAI en términos de incidentes y/o solicitudes correspondientes a las funcionalidades del sistema SIR a nivel nacional.

GLOSARIO

Certificados: Constancia de la vida jurídica de un folio o matrícula.

Consulta: Solicitud de información registrada en SIR.

Correcciones: Modificaciones requeridas en un folio o matrícula.

Devoluciones: Retorno de dinero por pago de mayor valor.

Identity: Herramienta de administración de credenciales de los usuarios de SIR.

Incidente: cualquier evento que interrumpe o reduce la calidad de un servicio de TI.

Registro: Calificar, plasmar o crear información en una matrícula o folio.

Solicitud: Petición formal para añadir, modificar o eliminar algún aspecto de los servicios de TI que no está relacionado con una interrupción del servicio.



MARCO LEGAL

Manual de Atención MAI

ATENCIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN REGISTRAL-SIR

La Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con una mesa de ayuda específica para el Sistema de Información Registral – SIR. Los incidentes y/o solicitudes reportadas por los usuarios de SIR se reciben a través de los canales oficiales de MAI y son directamente trasladados por sus agentes a la mesa específica de SIR que, a su vez, cuenta con tres (3) niveles de atención, los cuales se desarrollan a continuación:

1. SOPORTE NIVEL 1

1.1 FUNCIONES

El Agente del Nivel 1 recibe los incidentes y/o solicitudes reportadas por funcionarios y/o contratistas de las Oficinas de Registro a Nivel Nacional y Nivel Central, Notarías, Delegados de Tierras, Agencia Nacional de Tierras, Convenios Interadministrativos y Administradores que interactúan con SIR, en los diferentes canales dispuestos por la Superintendencia de Notariado y Registro, brindando un soporte de primer nivel sobre los siguientes procesos del Sistema de Información Registral:

- Validación de la configuración del navegador, impresoras y certificados de seguridad.
- Soporte y apoyo de procesos como certificados, consultas, correcciones, devoluciones, fotocopias, registro, reparto notarial y restitución reparto notarial, pantallas administrativas.
- Soporte y configuración del administrador de impresoras.
- Gestión de usuarios en la herramienta Identity.

1.2 DOCUMENTACIÓN GUÍA DE ATENCIÓN

El nivel 1 de atención de la mesa de ayuda específica SIR cuenta con la siguiente documentación, en función del correcto desarrollo de las funciones descritas anteriormente para el agente.

- 2. Manual de atención MAI.
- 2.1 . Plantillas MAI.



Superintendencia de Notariado y Registro

- 2.3.1. Instructivo de procesos internos SIR.
- 2.2.2. Instructivo soporte conexión remota.
- 2.3.2. Instructivo de solicitudes de gestión de usuarios.
- 2.3.3. Instructivo Creación de usuarios Identity

1.3 DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN DE CASOS

El agente debe realizar las validaciones primarias para realizar un diagnóstico preciso y ofrecer soluciones rápidas y efectivas que permitan garantizar la continuidad y eficiencia del Sistema. Estas validaciones son:

- Revisar la completitud de la información asociada con la solicitud o incidente, así como del usuario para poder dar la atención adecuada.
- Realizar la clasificación correspondiente del requerimiento entre incidente o solicitud.
- Realiza el análisis del caso presentado, validando la configuración de los componentes del Sistema de Información Registral y la correcta ejecución de las fases en el proceso de SIR al que corresponda la falla.
- Identificar la falla, así como la respectiva solución y establecer comunicación conexión remota al equipo con el funcionario y/o contratista.
- Escalamiento dentro de la herramienta de gestión de casos, con su respectiva documentación del análisis a soporte de nivel 2 y nivel 3, según corresponda para los casos en los que no se identifique la falla.

1.4 CIERRE DE CASOS

El Nivel 1 de la mesa específica SIR realiza la documentación y cierre en la herramienta de gestión de casos asignados, atendidos y solucionados.

Por otra parte, el nivel 1 es el encargado del cierre de los casos solucionados por parte de soporte de nivel 2 y 3. Este cierre incluye las validaciones correspondientes y asegurarse con el funcionario o contratista que reportó el caso, que la solución fue efectiva.

2. SOPORTE NIVEL 2

2.1 FUNCIONES



Superintendencia de Notariado y Registro

El equipo de nivel 2 es el encargado de realizar funciones de Administración Nacional, es decir, realiza diferentes ajustes en la configuración del Sistema Misional, en cuanto a la gestión funcional y gestión de usuarios, como son:

- Ejecutar las actividades asignadas al Rol Administrador Nacional.
- Asignación roles/estaciones.
- Creación, inactivación de usuarios y perfiles.
- Cargue de firma.
- Creación de códigos naturaleza jurídica.
- Generación de reportes.
- Creación de oficina origen.

2.2 DOCUMENTACIÓN GUÍA DE ATENCIÓN

En el desarrollo de las actividades de nivel 2, se cuenta con el Manual administración SIR y procesos especiales (propio del Sistema) y los lineamientos vigentes en asociados con solicitudes de Gestión de Usuarios.

2.3 DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN DE CASOS

La persona encargada del soporte de nivel 2 gestiona los casos escalados de la siguiente forma:

- Revisión de la documentación adjunta para confirmar que la solicitud cuente con la autorización requerida.
- Realizar el análisis del caso solicitado para ejecutar la respectiva solución.
- Ejecutar las soluciones posibles conforme con el requerimiento.
- Documentar el caso y su solución haciendo uso de la herramienta de gestión de casos y transferir al N1 para su respectivo cierre.

2.4 CIERRE DE CASOS

Esta actividad se realiza conforme a lo dispuesto en el numeral 1.4.



Superintendencia de Notariado y Registro

3. SOPORTE NIVEL 3

3.1 FUNCIONES

El equipo de nivel 3 es el encargado de realizar el análisis y solución desde la base de datos de los errores o fallas técnicas y/o funcionales del Sistema de Información Registral, como son:

- Creación de usuarios.
- Traslado de firma.
- Traslado de usuarios.
- Datos temporales con turnos finalizados.
- Reabrir folios.
- Reasignación de turnos.
- Re anotar turnos de registro.
- Certificados generados sin firma.
- Solicitud de información por base de datos.
- Error al avanzar turnos.
- Falla al generar nueva entrada.
- Demás errores presentados en los procesos de registro a partir de la funcionalidad de la Base de Datos.

3.2 DOCUMENTACIÓN GUÍA DE ATENCIÓN

En el desarrollo de las actividades de nivel 3 de la mesa específica SIR, se tiene como apoyo el documento “Instructivo Soporte base de datos SIR”.

3.3 CIERRE DE CASOS.

Esta actividad se realiza conforme a lo dispuesto en el numeral 1.4.

DOCUMENTOS ASOCIADOS

No aplica.



BIBLIOGRAFÍA

Es el conjunto de referencias sobre textos o publicaciones consultadas. Se incluye al final del documento.

TABLA DE FIGURAS

En caso de que el documento lleve dicha información.

TABLA DE TABLAS

En caso de que la información lleve dicha información.

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 Tecnología 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



**Superintendencia de
Notariado y Registro**



Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201
PBX 57 + (601) 514 0313
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
correspondencia@supernotariado.gov.co